



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil”

AUTORAS:

Castillo González, Gladys Denisse

Tumalie Asinc, Julieta Cristina

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTORA:

Lcda. Sánchez Ube, Pricila Francia, Mgs.

Guayaquil, 19 de Septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Castillo González, Gladys Denisse y Tumalie Asinc, Julieta Cristina, como requerimiento para la obtención del Título de **INGENIERA COMERCIAL**.

TUTORA

f. _____

Lcda. Sánchez Ube, Pricila Francia, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Balladares Calderón, Esther Georgina Mgs.

Guayaquil, 19 de Septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **CASTILLO GONZALEZ, GLADYS DENISSE** y
TUMALIE ASINC, JULIETA CRISTINA

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **“Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 19 de Septiembre del 2017

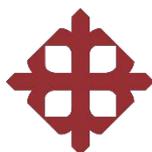
AUTORAS

f. _____

Castillo González, Gladys Denisse

f. _____

Tumalie Asinc, Julieta Cristina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **CASTILLO GONZALEZ, GLADYS DENISSE** y
TUMALIE ASINC, JULIETA CRISTINA

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 19 de Septiembre del 2017

AUTORAS

f. _____
Castillo González, Gladys Denisse

f. _____
Tumalie Asinc, Julieta Cristina

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento' is 'CASTILLO-TUMALIE-SANCHEZ...docx (D30337153)', 'Presentado' is '2017-09-01 09:47 (-05:00)', 'Presentado por' is 'pricila.sanchez@cu.ucsg.edu.ec', 'Recibido' is 'pricila.sanchez.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is 'CASTILLO-TUMALIE-SANCHEZ' with a link to 'Mostrar el mensaje completo'. A green box indicates '0%' of the 47 pages consist of text from 0 sources. On the right, the 'Lista de fuentes' tab is active, showing a table with columns 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table lists several sources, including 'CASTILLO-TUMALIE-SANCHEZ.docx' and 'BUENDIA RAMIREZ.docx'. A 'Fuentes alternativas' section is also visible. At the bottom, a toolbar contains icons for navigation and actions like '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

Categoría	Enlace/nombre de archivo	
	CASTILLO-TUMALIE-SANCHEZ.docx	<input type="checkbox"/>
>	BUENDIA RAMIREZ.docx	<input type="checkbox"/>
Fuentes alternativas		
	CASTILLO-TUMALIE-SANCHEZ.docx	<input type="checkbox"/>
	CASTILLO-TUMALIE-SANCHEZ.docx	<input type="checkbox"/>
	Libro - Clima Organizacional Conceptos y Aplicaciones.docx	<input type="checkbox"/>
	Valeria Racines. PUCE.doc	<input type="checkbox"/>

Castillo González Gladys Denisse
Autora

Tumalie Asinc Julieta Cristina
Autora

Lcda. Sánchez Ube, Pricila Francia, Mgs.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecerle a Dios por haberme guiado por el camino correcto como ser humano.

En segundo lugar debo de agradecerles a mis padres Richard Castillo y Natividad González, por su apoyo, esfuerzo y dedicación en lo largo de mi vida, porque siempre mantuvieron ese carácter que fomentó que sea una persona preparada y de bien.

A mis hermanos, en especial a mi Bruno que lo extraño y desde el cielo sé que me cuida, me protege y me impulsa siempre a ser alguien mejor, y mi hermano menor Brad el cual quiero mucho.

Quiero manifestar mis más sinceros agradecimientos a mi novio Francisco Briones Fabre del cual siempre he tenido su apoyo y compañía durante estos años.

A mis ñaños Paola Castillo y Christian Castillo por su apoyo y siempre ser parte de mi vida.

A mis Abuelos Gladys Choco y Pedro Castillo, Delia Arriaga y Segundo González.

A mi tutora de tesis la Lcda. Priscila Sánchez por su valioso apoyo, tiempo, confianza, dedicación y por impartir sus conocimientos para la culminación de la investigación.

Gladys Denisse Castillo González

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar por guiar cada uno de mis pasos, por estar presente en cada momento y darme las fuerzas necesarias para continuar cuando más me hacía falta.

A mi Papá el Ing. Segundo Tumalie que siempre me enseñó lo valioso que es el estudio y lo importante que es aprovecharlo, a mi Mamá la Dra. Rosa Asinc que es el claro ejemplo de que todo es posible en esta vida si uno se lo propone y por siempre tener las palabras correctas en el momento indicado.

A mi hija por ser día a día mi motor, el motivo por el cuál luchar y ser mejor en la vida, por darme esa felicidad que jamás había sentido hasta el día que fui madre por primera vez. Su amor y su felicidad lo son todo para mí.

A mi esposo que siempre me motivó a culminar mis estudios, por su paciencia y que siempre me ha apoyado en todo lo que he querido hacer.

A mis abuelitos que han sido mis ángeles en el cielo y en la tierra, mis tías, primos y suegros que siempre me han ayudado de alguna manera a culminar este ciclo de mi vida.

A mi tutora, la Lcda. Pricila Sánchez que supo guiarnos durante este periodo, por dedicarnos su tiempo y por compartirnos sus conocimientos.

Julieta Cristina Tumalie Asinc

DEDICATORIA

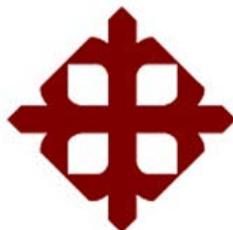
Este trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres que fueron una parte importante en mi vida durante mi carrera universitaria, a mis hermanos, mi novio y mis suegros cada uno ha sido parte de este ansiado logro.

Gladys Denisse Castillo González

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primero a Dios, a mis Padres, a mi Hija, a mi esposo y demás familiares porque este logro no es solo mío sino de ustedes también, todos han colaborado con un granito de arena para que este sueño se cumpla.

Julieta Cristina Tumalie Asinc



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Lcda. Pricila Francia Sánchez Ube, Mgs.

TUTORA

f. _____

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Erick Paul Murillo Delgado, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Guayaquil, 01 de Septiembre de 2017.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2017

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Licenciada Pricila Francia Sánchez Ube, Docente de la Carrera de Administración, designada TUTORA del proyecto de grado de **Gladys Denisse Castillo González**, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avalo** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil”** somos la Tutora **Lcda. Pricila Sánchez Ube** y la Srta. **Gladys Denisse Castillo González** y la Srta. **Julieta Cristina Tumalie Asinc** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 sobre diez**

Atentamente,

Lcda. Pricila Francia Sánchez Ube Mgs.

PROFESORA TUTORA-REVISORA PROYECTO DE GRADUACIÓN

Gladys Denisse Castillo González

ESTUDIANTE AUTORA

Guayaquil, 01 de Septiembre de 2017.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2017

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Licenciada **Pricila Francia Sánchez Ube**, Docente de la Carrera de Administración, designada TUTORA del proyecto de grado de **Julieta Cristina Tumalie Asinc**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil”** somos la Tutora **Lcda. Pricila Sánchez Ube** y la **Srta. Gladys Denisse Castillo González** y la **Srta. Julieta Cristina Tumalie Asinc** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 diez sobre diez**

Atentamente,

Lcda. Pricila Francia Sánchez Ube Mgs.

PROFESORA TUTORA-REVISORA PROYECTO DE GRADUACIÓN

Julieta Cristina Tumalie Asinc

ESTUDIANTE AUTORA

ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice De Tablas	16
Índice De Figuras	18
Introducción	19
Resumen	21
Abstract.....	22
Capítulo 1	23
1.1. Antecedentes	23
1.2. Planteamiento del problema.....	24
1.3. Delimitación	25
1.4. Limitación.....	25
1.5. Formulación del problema.....	26
1.6. Objetivos	26
1.7. Justificación	27
Capítulo 2.....	29
1.8. Marco Teórico	29
1.8.1. Satisfacción	29
1.8.2. Satisfacción Laboral	30
2.1.3. Remuneración	35
2.1.4. Motivación	37
2.1.5. Oportunidades de Crecimiento	39
2.1.6. Clima Laboral	40
2.1.7. Tipologías de Clima Organizacional	46
2.1.7. Tipo de Relaciones Laborales	53
2.1.8. Calidad del Entorno	53
2.1.9. Clima organizacional	53
2.1.10. Dirección estratégica	54

2.1.10.1. Elementos principales de la Dirección Estratégica	55
2.1.11. Liderazgo.....	56
2.1.12. Eficacia.....	57
2.1.13. Productividad.....	61
2.1.14. Integración de las teorías de la productividad.....	63
2.1.15. Incentivos	64
2.1.16. Selección del personal.....	67
2.1.17. Capacitación.....	70
2.2. Marco legal	71
2.3. Proposición	81
2.4. Variables.....	81
2.4.1. Operacionalización de las variables.....	81
Capítulo 3.....	82
3. Metodología De La Investigación	82
3.1. Metodología	82
3.1.1. Metodología Cuantitativa	83
3.2. Enfoque de la investigación	85
3.3. Población	85
3.4. Muestra.....	86
3.5. Tamaño de la Población y Muestra	87
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección.....	87
3.6.1. Encuesta	87
3.6.2. Tipos de encuesta personales	88
3.7. Plan de recolección de información.....	90
Capítulo 4.....	92
4.1 Antecedentes organizacionales y levantamiento de información.....	92
4.1.1. Grupo DIFARE	92

4.1.2. Descripción de Pharmacy's	93
4.2. Organigrama de Pharmacy's.....	96
4.3. Análisis e interpretación de datos.....	97
4.3.1. Cuestionario de Satisfacción laboral: Grupo DIFARE	97
Capítulo 5.....	112
5. Conclusiones Y Recomendaciones	112
5.1. Conclusiones	112
5.2. Recomendaciones	113
Capítulo 6.....	114
Propuesta	114
6.1. Antecedentes de la propuesta.....	114
6.2. Justificación de la propuesta	115
6.3. Objetivo de la propuesta	116
6.4. Análisis de factibilidad.....	116
6.5. Fundamentación de la Propuesta.....	116
Referencias.....	118
Apéndice.....	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Satisfacción Laboral Definiciones</i>	30
Tabla 1. <i>Satisfacción Laboral Definiciones (continuación)</i>	31
Tabla 2. <i>Satisfacción Laboral Autores</i>	32
Tabla 2. <i>Satisfacción Laboral Autores (continuación)</i>	33
Tabla 2. <i>Satisfacción Laboral Autores (continuación)</i>	34
Tabla 2. <i>Satisfacción Laboral Autores (continuación)</i>	35
Tabla 3. <i>Clima Laboral vs Satisfacción Laboral</i>	41
Tabla 3. <i>Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)</i>	42
Tabla 3. <i>Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)</i>	43
Tabla 3. <i>Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)</i>	44
Tabla 3. <i>Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)</i>	45
Tabla 4. <i>Tipologías de Clima Organizacional</i>	46
Tabla 4. <i>Tipologías de Clima Organizacional (continuación)</i>	47
Tabla 4. <i>Tipologías de Clima Organizacional (continuación)</i>	48
Tabla 4. <i>Tipologías de Clima Organizacional (continuación)</i>	49
Tabla 4. <i>Tipologías de Clima Organizacional (continuación)</i>	50
Tabla 4. <i>Tipologías de Clima Organizacional (continuación)</i>	51
Tabla 4. <i>Tipologías de Clima Organizacional (continuación)</i>	52
Tabla 5. <i>Elementos de la Dirección Estratégica</i>	55
Tabla 5. <i>Elementos de la Dirección Estratégica (continuación)</i>	56
Tabla 6. <i>Eficacia Autores</i>	58
Tabla 6. <i>Eficacia Autores (continuación)</i>	59
Tabla 6. <i>Eficacia Autores (continuación)</i>	60
Tabla 6. <i>Eficacia Autores (continuación)</i>	61
Tabla 7. <i>Productividad Definiciones</i>	62
Tabla 8. <i>Clasificación de Incentivos</i>	65
Tabla 9. <i>Tipos de Incentivos</i>	65
Tabla 9. <i>Tipos de Incentivos (continuación)</i>	66
Tabla 10. <i>Proceso de Selección</i>	68
Tabla 10. <i>Proceso de Selección (continuación)</i>	69

Tabla 10. <i>Proceso de Selección (continuación)</i>	70
Tabla 11. <i>Operacionalización de Variables</i>	81
Tabla 12. <i>Metodologías Cuantitativas</i>	83
Tabla 12. <i>Metodologías Cuantitativas (continuación)</i>	84
Tabla 13. <i>Recolección de información</i>	90
Tabla 13. <i>Recolección de información (continuación)</i>	91
Tabla 14. <i>¿Pregunta 1 de la encuesta: Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas?</i>	97
Tabla 15. <i>Pregunta 2 de encuesta: ¿Su trabajo le da prestaciones sociales adecuadas?</i>	98
Tabla 16. <i>Pregunta 3: ¿Se siente seguro y estable en su empleo?</i>	99
Tabla 17. <i>Pregunta 4: ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho?</i>	100
Tabla 18. <i>Pregunta 5: ¿Recibe un trato justo en su trabajo?</i>	101
Tabla 19. <i>Pregunta 6: ¿Cree que su jefe tiene buenas relaciones laborales con usted?</i>	102
Tabla 20. <i>Pregunta 7: ¿Considera que los trabajos que desempeña están de acuerdo con sus capacidades?</i>	103
Tabla 21. <i>Pregunta 8 ¿Considera que los trabajos que desempeña están de acuerdo con sus capacidades?</i>	104
Tabla 22. <i>Pregunta 9 ¿Tiene libertad de escoger su propio método de trabajo?</i>	105
Tabla 23. <i>Pregunta 10 ¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?</i>	106
Tabla 24. <i>Pregunta 11 ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?</i>	107
Tabla 25. <i>Pregunta 12 ¿Se siente comprometido con el éxito de la compañía?</i>	108
Tabla 26. <i>Pregunta 13. En caso de que la empresa desee abrir un programa de actividades extra laborales, señale con una X las que más sean de su agrado</i>	109
Tabla 27. <i>Carreras de Educación a distancia</i>	117

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Formas Salariales	37
<i>Figura 2.</i> Definiciones sobre el liderazgo.....	57
<i>Figura 3.</i> Fórmula Estadística para muestra.....	87
<i>Figura 4.</i> Personal de Grupo DIFARE	92
<i>Figura 5.</i> Cadena Pharmacy's	94
<i>Figura 6.</i> Valores Grupo DIFARE	95
<i>Figura 7.</i> Pregunta 1 de la encuesta	97
<i>Figura 8.</i> Pregunta 2 de la encuesta	98
<i>Figura 9.</i> Pregunta 3 de la encuesta	99
<i>Figura 10.</i> Pregunta 4 de la encuesta	100
<i>Figura 11.</i> Pregunta 5 de la encuesta	101
<i>Figura 12.</i> Pregunta 6 de la encuesta	102
<i>Figura 13.</i> Pregunta 7 de la encuesta	103
<i>Figura 14.</i> Pregunta 8 de la encuesta	104
<i>Figura 15.</i> Pregunta 9 de la encuesta	105
<i>Figura 16.</i> Pregunta 10 de la encuesta.....	106
<i>Figura 17.</i> Pregunta 11 de la encuesta.....	107
<i>Figura 18.</i> Pregunta 12 de la encuesta.....	108
<i>Figura 19.</i> Pregunta 13 de la encuesta.....	111

INTRODUCCIÓN

La correcta administración del recurso humano, define las estrategias a utilizarse las cuales estimularán las destrezas de los trabajadores, para esto es necesario un ambiente laboral agradable que genere satisfacción laboral y así mismo una mejor productividad, de esta manera ser más competitivos.

El presente trabajo está estructurado en los siguientes seis capítulos:

El primer capítulo está comprendido por los antecedentes que explica los primeros estudios sobre la satisfacción laboral y su importancia, el planteamiento del problema que se sustenta en la contextualización, la delimitación que especifica en cuanto al tiempo y espacio se refiere la investigación, los objetivos generales y específicos, por último la justificación.

En el segundo capítulo consta el marco teórico que se fundamenta en la bibliografía y que explica los términos relacionados con la satisfacción laboral y productividad, el marco legal en el que se basará la investigación, la formulación de la hipótesis y las variables que se utilizarán.

El tercer capítulo contiene la metodología a utilizarse en la presente investigación, detalla el tipo de investigación y enfoque, define la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el plan de recolección de la información.

En el cuarto capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron de las encuestas y su respectiva tabulación y presentación de resultados.

En el quinto capítulo se elaboran las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación

En el sexto capítulo se realiza la propuesta que se le hará a la empresa especificando sus antecedentes, objetivos, justificación, análisis de factibilidad y fundamentación que permitirá a la compañía tener una idea de proyectos que puedan implementarse a futuro.

RESUMEN

En la presente investigación se busca determinar si la satisfacción laboral tiene algún tipo de incidencia en la productividad de los trabajadores de las farmacias Pharmacy's en la ciudad de Guayaquil con el objeto de brindar una propuesta de mejora para la organización.

Se ha planteado como un problema el cómo afecta la satisfacción laboral en el personal y cómo afecta en la productividad de las farmacias Pharmacy's en la ciudad de Guayaquil, debido que en la actualidad muchas compañías desconocen la importancia de la comodidad y el clima laboral en los puestos de trabajo.

Para realizar el respectivo análisis es importante el entendimiento de las teorías relacionadas a la satisfacción laboral y productividad, así mismo el significado de otros términos relacionados.

El enfoque de nuestra investigación se basa en el punto de vista, cuantitativo que recopila información a través de las encuestas.

La metodología que se utilizó en la siguiente investigación, permitió conocer las falencias de la compañía en la satisfacción laboral y los efectos que causa en la productividad por medio de encuestas, reflejando que aunque ellos reciben sus incentivos, los beneficios económicos que se les pagan como remuneración no satisfacen sus necesidades básicas.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Incidencia, Productividad, Clima Laboral, Motivación.

ABSTRACT

The present research aims to determine if labor satisfaction has any impact on the productivity of workers at Pharmacy's pharmacies in the city of Guayaquil aiming to provide a proposal for improvement for the organization.

It has been considered as a problem how labor satisfaction affects staff and how it affects the productivity of Pharmacy's in the city of Guayaquil, because many companies currently ignores the importance of job comfort.

To carry out the respective analysis is important the understanding of theories related to job satisfaction and productivity, as well as the meaning of other related terms. The focus of our research is based on two points of view, quantitative that collects information through surveys and qualitative that collects data through interviews.

The methodology used in the research allowed us to know the company's shortcomings in job satisfaction and the effects they cause on productivity through surveys, reflecting that however they receive their incentives, the economic benefits that are paid as remuneration doesn't satisfy their basic needs

Palabras Claves: Labor Satisfaction, Incidence, Productivity, Labor Environment, Motivation.

CAPITULO 1

1.1. Antecedentes

En los últimos años, la satisfacción laboral es un factor importante dentro de las organizaciones puesto que, el recurso humano como tal es el motor operativo de las empresas.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen diversas variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. (Garcia Viamontes, 2010)

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador. (Garcia Viamontes, 2010)

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc., y la vida en general. (Blum & Naylor, 1991)

El comportamiento organizacional también se interesa en la satisfacción en el trabajo. Los gerentes deben preocuparse por la satisfacción de sus empleados con sus respectivos puestos de trabajo por tres razones. Primera, es posible que haya un vínculo entre satisfacción y productividad. Segunda, la satisfacción se relaciona negativamente con el ausentismo y la rotación. Por último, puede argumentarse que los gerentes tienen la responsabilidad humanista de brindar a sus empleados puestos estimulantes, intrínsecamente remuneradores y satisfactorios. (Robbins S. P., 1998)

Uno de los principales propósitos de la cadena de farmacias Pharmacy's en la ciudad de Guayaquil es que su personal se sienta satisfecho en su entorno laboral para que puedan tener un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

1.2. Planteamiento del problema

El problema objeto de la investigación parte a raíz de las necesidades que aquejan al personal que labora en las farmacias y que requieren una aclaración sobre sus molestias o a su vez una resolución de su insatisfacción laboral, de ahí parte este proceso de realizar una propuesta para aminorar quejas del personal que labora en la compañía.

La satisfacción laboral nos ayuda a conocer más sobre las molestias que puede sentir el personal en sus puestos de trabajo; en los últimos años se han realizado más estudios sobre este tema, el cual se lo considera un factor importante para medir la productividad y efectividad del empleado en su labor diaria.

El problema de esta investigación se trata sobre cómo afecta la satisfacción laboral en el personal y cómo afecta en la productividad de las farmacias Pharmacy's en la ciudad de Guayaquil.

Actualmente muchas compañías desconocen la importancia de la comodidad en cuanto al buen ambiente laboral. Para las empresas actuales su solidez se deberá en gran medida al clima organizacional, por lo que es necesario el continuo mejoramiento. Tanto el clima en las organizaciones como el medio ambiente, humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano influyen en la satisfacción y por tanto en la productividad. (Gonzalez & Pimentel Bueno, 2007)

“Es un tema de gran relevancia para las empresas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización” (Gonzalez & Pimentel Bueno, 2007)

1.3. Delimitación

La siguiente investigación se realizará en las farmacias Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil, como apoyo y referencia trabajaremos con el Grupo DIFARE junto con al área de Recursos Humanos y Servicios de Farmacias que proporcionará la base de datos del personal encargados de las farmacias que laboran en diferentes puntos de la ciudad como; Auxiliares de punto de Venta y Administradores Junior y Senior, en el cual se evaluará el desempeño del personal en mención mediante su satisfacción laboral.

El Grupo DIFARE, en la ciudad de Guayaquil, cuenta con 27 farmacias Pharmacy's; que constituyen nuestra base para realizar el estudio de satisfacción laboral de los trabajadores, para ello se tomará un muestra de 150 funcionarios, entre Auxiliares y Administradores.

1.4. Limitación

En el presente trabajo se puede presentar una limitación al momento de realizar las encuestas, es posible que al momento de realizar las encuestas al personal de las farmacias, algunos se encuentren en turnos rotativos, atiendan

clientes al igual que el personal de motorizados o muchos estén en goce de sus vacaciones.

Se presenta limitación al momento de la aprobación del Gerente de Talento Humano de la empresa ya que para realizar las encuestas al personal se necesita primero de la autorización por parte del mismo.

Se puede presentar como limitación que por temor a lo que dirán los administradores los Auxiliares de Punto de Venta responden de manera positiva para no tener ningún conflicto con sus superiores.

1.5. Formulación del problema

¿Cómo incide la Satisfacción Laboral en la Productividad del personal que labora en las farmacias Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacias Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Analizar las principales teorías acerca de Satisfacción laboral y la productividad.
- Identificar los principales factores que afectan la satisfacción laboral.

- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal que labora en las farmacéuticas Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil.
- Propuesta de acciones para mejorar la satisfacción laboral y la productividad del personal que labora las farmacias Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil.

1.7. Justificación

En esta investigación se busca determinar cómo incide la satisfacción del personal en la productividad y plantear mejoras en el área de recursos humanos del Grupo DIFARE.

En Guayaquil se encuentran registradas 96 farmacias, del Grupo DIFARE de las cuales el objeto de investigación serán las farmacias Pharmacy's mediante encuestas y entrevistas para poder valorar el rendimiento del personal y establecer la productividad de la misma.

El objetivo de la investigación a realizar es ofrecer una propuesta de mejora para la satisfacción del trabajador, de brindar soluciones y disminuir las carencias que retrasan los procesos que afectan a diversos departamentos importantes entre ellos los que enlazan por completo a Recursos Humanos, todo esto con la intención de reducir la rotación, las renuncias y despidos del personal, ya sea por su bajo rendimiento o por desmotivación del mismo colaborador, tomando en cuenta que se tiene que conservar la productividad.

El análisis que realizaremos mediante las encuestas a los trabajadores nos ayudará aportar ideas que mantengan a los empleados en su nivel más alto de satisfacción, para que exista un mejor clima laboral, la propuesta se basa

en conocer la insatisfacción del personal y en caso de que hubiere, implementar propuestas a través de programas y/o proyectos.

La nueva orientación empresarial ha determinado que el manejo del Capital Humano sea proactivo, por tanto es necesario establecer los instrumentos necesarios para mejorar las actitudes del personal, de esta manera determinar un Clima Organizacional idóneo a las necesidades internas que permitirá el crecimiento organizacional y por ende los niveles de productividad promuevan un alto nivel competitivo. (Flores Mazon, 2012)

Es la exposición de motivos por los que se realiza determinada investigación y para que se utilizarán los resultados de la misma. En la justificación esta presente, explícita o implícitamente la ideología del investigador y/o de los responsables del proyecto. (Rojas Soriano)

CAPITULO 2

1.8. Marco Teórico

El marco teórico de la investigación a realizar definirá las teorías vinculadas a la productividad y satisfacción en el entorno laboral. Se verificarán los conceptos más importantes para una mayor comprensión de cómo han cambiado los sistemas de Recursos Humanos internamente en las organizaciones y como esto incide tanto en la satisfacción y en la productividad del personal.

1.8.1. Satisfacción

La satisfacción, es el valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón, nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad con el momento que vivimos, nos lleva a anhelar que nunca termine lo que está presente. El valor de la satisfacción está presente cuando hemos logrado algo, o cuando algo bueno ocurre a nuestro alrededor. La satisfacción es el sentimiento en nuestro interior de paz, de regocijo, de buena energía. (Giraldo, 2011)

La satisfacción se puede dar por diferentes variables que pueden provocar una respuesta positiva o negativa de los empleados en donde se desarrollan, cabe mencionar que una de estas es la toma de decisiones siendo este uno de los más importantes y uno de los procesos más difíciles en una organización que cuyo compromiso lleva a una acción. (Gonzales & Bermudez, 2008)

1.8.2. Satisfacción Laboral

DEFINICIÓN

“Es el estado emocional agradable que resulta de la evaluación del propio trabajo como el logro de o un facilitador de los valores del trabajo” (Weiss, 2002)

La satisfacción en el empleo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo y que expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas que con respecto a su empleo y las recompensas que ésta le ofrecen. (Cellis & Garcia, 2008)

Satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias. (Robbins S. , Comportamiento Organizacional, 1999)

Tabla 1. *Satisfacción Laboral Definiciones*

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1969	Crites	El estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.
1969	Smith Kendall y Hulling	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la satisfacción laboral.

Tabla 2. *Satisfacción Laboral Definiciones (continuación)*

1976	Locke		Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetivas de las experiencias laborales de la persona.
1986	Mueller	y	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
	McCloskey		
1990	Muchinsky		Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Newstron y Davis		Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993			Un conjunto de sentimiento o emociones favorables con las que los empleados ven su trabajo.

Fuente: (Chiang Vega, Martin Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010)

Según (Ortiz Serrano & Cruz Garcia, 2008) la satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así, el estudio del clima laboral debe ser una acción necesaria para determinar qué factores deben ser tratados con el fin mejorarlos e incidir positivamente en el clima de trabajo de la institución, organismo o ayuntamiento.

Tenemos que se puede subdividir esta variable en:

- Satisfacción General: es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

- Satisfacción por facetas: es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Autores

Tabla 3. *Satisfacción Laboral Autores*

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto del trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Payne, Fineman y Wall	Una actitud generalizada ante el trabajo.

Tabla 4. *Satisfacción Laboral Autores (continuación)*

1976	Blum	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1979	Aldag y BRIEF	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1984	Peiró	Una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

Tabla 5. *Satisfacción Laboral Autores (continuación)*

1986	Griffin y Baternan	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1981	Arnold, Robertson y Cooper	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1992	Bravo	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Tabla 6. *Satisfacción Laboral Autores (continuación)*

		Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de reforma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
1998/2001	Brief Brief y Weiss	

Fuente: (Chiang Vega, Martin Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010)

2.1.3. Remuneración

“Es el valor monetario que recibe el trabajador debe ser justo y equitativo de acuerdo a labor que desempeña” (Robbins & Coulter, Administración, 2010)

La función remunerativa forma parte de las funciones gerenciales de la empresa. Todos los manuales de administración de empresas, señalan en la empresa moderna 6 grandes funciones: Finanzas, Producción, Mercadeo, Administración Contable, Informática y Personal o Recursos Humanos, que incluyen las relaciones Sindicato-Gerenciales. Tanto la informática como la función personal (relaciones industriales y recursos humanos), alcanzaron

nivel gerencial a mediados de las décadas del siglo 20 y en la actualidad pueden ser vistas en forma sistémica. (Urquijo Gracia, 2008)

La remuneración del trabajo humano tiene como horizonte fundamental la productividad. Toda la actividad laboral está orientada, desde el puesto de trabajo, a la producción, recibiendo como recompensa la satisfacción que esta acción produce, psicológicamente, en lo que tiene de auto-realización, y, económicamente, en los beneficios salariales que aporta, en forma directa e indirecta. (Urquijo Gracia, 2008)

En el lenguaje económico se entiende por remuneración el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. Y, por ello, algunos autores en especial los juristas consideran la remuneración como una contraprestación. (Urquijo Gracia, 2008)

Podemos distinguir dos tipos de remuneración, la remuneración total o global y las remuneraciones parciales. La remuneración total no es sino la suma de todas las remuneraciones parciales que recibe o se asigna al trabajador. (Urquijo Gracia, 2008)

2.1.3.1. Formas Salariales

Como ya dijimos, la remuneración o global se compone, hoy día, de una gran variedad de remuneraciones parciales, de diversos tipos y especies. Pero no resulta fácil establecer una visión completa de todas las formas de remuneración parcial, que constituyen el contenido de la remuneración total. (Urquijo Gracia, 2008)

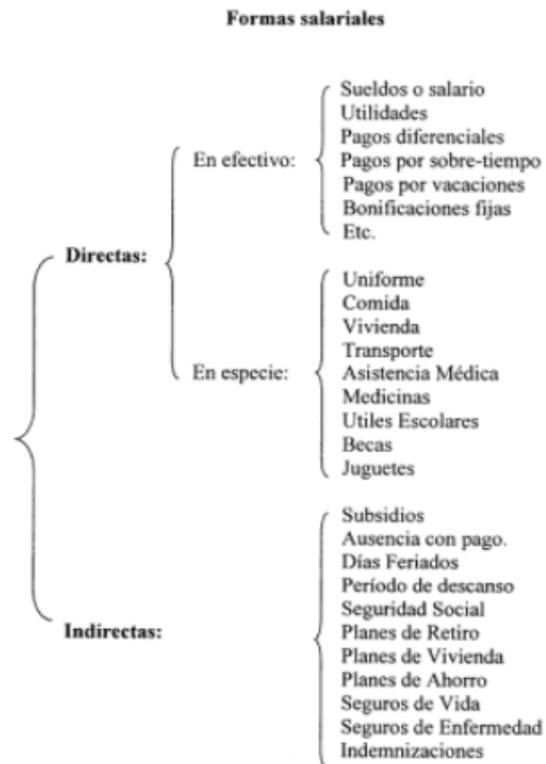


Figura 1. Formas Salariales

Según (Casas Romeo, 2002) cuando un colaborador realiza un trabajo consume una determinada energía ya sea física o mental, o ambas a la vez. Esta energía utilizada, modulada por los años de experiencia, la formación recibida y la competencia de quien la realiza, se hace merecedora de una compensación. Resulta evidente que toda empresa debe satisfacer unos salarios a los empleados en reciprocidad a su esfuerzo, lo que no queda tan claro es la cuantía de los mismos, planteándose el interrogante de cuál es el salario justo que se debe satisfacer a un colaborador. La respuesta a esta cuestión no es fácil de explicar especialmente cuando se trata de colectivos con intereses opuestos.

2.1.4. Motivación

Un Motivo: es lo que impulsa a una persona a actuar en determinada forma o, cuando menos, a desarrollar una propensión para un estímulo extremo, o bien puede generarse internamente en los procesos fisiológicos y de

pensamiento del individuo. Las diferencias en cuanto a motivación son, sin duda, la consideración importante para comprender y predecir las diferencias individuales en la conducta. (Chiavenato, 2001)

Según (Martinez Guillen, 2013) un factor crucial en las organizaciones es la productividad: ¿por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo? Lógicamente la motivación, juega un papel esencial para explicar este interrogante, el estudio de las relaciones entre el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere analizar la motivación, así como las principales teorías e investigaciones que se han desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones. El término motivación ha sido utilizado de tan diversas formas en psicología que actualmente no existe un acuerdo general sobre el tipo de conducta que puede ser clasificada como conducta motivada. Lo que sí parece existir es el acuerdo de que la característica peculiar de dicha conducta es que va dirigida y orientada hacia una meta.

Se establece entonces que la solución debe enfocarse a un Ciclo de Motivación que permita resolver la problemática a partir de un proceso de capacitación integral que permita al Talento Humano desarrollarse y ser un eje de construcción más no de disociación. (Flores Mazon, 2012)

Es una búsqueda permanente de un estado de equilibrio entre las necesidades que tenemos y los logros que obtenemos de tal manera que un desequilibrio en nuestro sistema biológico o personal crea una necesidad, a lo cual también se le denomina motivo. (Menendez Días, y otros, 2007)

2.1.4.1. Importancia de la Motivación en la Empresa

Según (Martinez Guillen, 2013) Personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización, la dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades.

Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir. Si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo. Presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación) tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador para lograr una buena motivación laboral deberemos conocer con profundidad los factores vinculados con las necesidades humanas. (Martinez Guillen, 2013)

Según (Vélaz Rivas, 1996) En una empresa se desarrollan muchos tipos de actividades: hay comida, reuniones sociales, entrevistas, actos culturales, sesiones de formación, etc., pero su actividad más propia, aunque no le sea exclusiva ni excluya a otras, es el trabajo.

De ahí que en la expresión motivación en la empresa se entiendan incluidas las principales dimensiones de la motivación laboral. Naturalmente, esto no impide que gran parte de las conclusiones acerca de la motivación para trabajar en la empresa sean trasladables a otros ámbitos de actividad, como el deporte, la educación, o la vida familiar y social. (Vélaz Rivas, 1996)

2.1.5.Oportunidades de Crecimiento

Según (Beach, 1980) la profesión de las personas es una secuencia de trabajos integrados con actitudes y motivos con los cuales el individuo se compromete al desempeñar sus funciones.

Es importante entender que la vida profesional de una persona es más que un grupo de trabajos en su vida, consiste en el entrenamiento del individuo para prepararlo para sus funciones, sus deseos, sus ambiciones y sus sentimientos en relación con el desarrollo de su trabajo de manera satisfactoria. El crecimiento en el trabajo de las personas es importante por las siguientes razones: (Beach, 1980)

- Ayuda a establecer la identidad y el estatus del individuo.
- Toma un significado social, debido a que los trabajos son realizados para otras personas.
- El trabajo puede ser una herramienta para satisfacer los deseos del empleado de ser reconocido por sus logros.
- Además de ser un instrumento que satisface las necesidades monetarias de los individuos.

2.1.6. Clima Laboral

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realizan. (Gan Bustos & Triginé i Prats, 2013)

Se define como el conjunto de características psicológicas que describen una organización, la distinguen de otras, es relativamente estable en el tiempo e influye en la conducta de las personas que forman parte de ella, es una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales y que tiene un interés especial debido a su relación a la satisfacción y la productividad dentro del concepto de calidad total. (Muñoz Seco, Coll Benejam, Torrent Quetglas, & Llnares Pou, 2006)

En el ambiente laboral, la comunicación interna representa beneficios para la empresa ya que ayuda a optimizar recursos y por lo tanto a bajar costos; también beneficia a los empleados ya que les permite no sólo realizar mejor su trabajo sino mantener mejores relaciones interpersonales con sus compañeros. (Fuentes Navarro, 2012)

“El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigación acerca del factor humano en empresas y organizaciones.” (Gan & Jaume, 2012)

Por razones, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza, sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral. (Gan & Jaume, 2012)

2.1.6.1. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral

Tabla 7. *Clima Laboral vs Satisfacción Laboral*

AÑO	AUTOR	RESULTADOS
1969	Friedlander y Margulies	El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción.

Tabla 8. *Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)*

1971	Payne y Pheysey	El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.
1974	Hellriegel y Slocum	Fuertes correlaciones entre el clima y la satisfacción laboral. La satisfacción varía en consonancia con las percepciones que el individuo tiene del clima. Consideran prematuro afirmar si la situación afecta al clima o este a la satisfacción, si bien parece que la dirección de la causalidad es mayor del clima a la satisfacción.
1975	Downey, Hellriegel y Slocum	Los resultados de este estudio ofrecen evidencia empírica de que algunas dimensiones de clima influyen sobre diversas facetas de la situación laboral.

Tabla 9. *Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)*

1988	Jakofsky y Slocum	Los resultados pone de manifiesto la existencia de correlaciones significativas de las percepciones individuales de las dimensiones del clima con dimensiones de satisfacción laboral.
1991	Peiró, González-Roma y Ramos	Los resultados obtenidos muestran relaciones significativas y positivas con la satisfacción laboral.
1993	Ostroff	Nueve dimensiones de clima laboral muestran una influencia significativa y positiva sobre la satisfacción.
1993	Schraz	Los resultados indican nueve dimensiones de clima que sirven como predictores de la satisfacción.
1996	Gunter y Furnham	Los resultados mostraron que nueve dimensiones de clima laboral surgieron como predictores significativos de satisfacción laboral.

Tabla 10. *Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)*

1996	González-Roma, Peiró, Lloret y	Las dimensiones de clima de “orientación a metas” y de “apoyo” presentaron efectos positivos estadísticamente significativos sobre la satisfacción.
	Mañas	Así mismo, las dimensiones de satisfacción no presentan efectos diferidos sobre alguna de las dimensiones de clima consideradas. Estos resultados cuestionan la hipotética relación recíproca entre clima y satisfacción, e indican que esa relación es de carácter unidireccional.
1997	Subirats, González-Roma, Peiró y Mañas	Se observó que tras controlar el efecto de las percepciones individuales de clima, el clima agregado de apoyo y de metas, presentaron un efecto positivo sobre la satisfacción. El impacto estimado del componente agregado fue solo ligeramente inferior a la estimación del impacto del componente individual (clima psicológico)

Tabla 11. *Clima Laboral vs Satisfacción Laboral (continuación)*

1998	Mañas	Las percepciones individuales de clima presentaban influencias diferidas sobre distintas dimensiones d la satisfacción laboral. El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.
1998	Owen y Campbell	El análisis de los resultados revela que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con cuatro de las seis dimensiones de clima estudiadas.

Fuente: (Chiang Vega, Martin Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010)

2.1.7. Tipologías de Clima Organizacional

Tabla 12. *Tipologías de Clima Organizacional*

AÑO	AUTOR	TIPOLOGIA	COMENTARIO
1939	Lewin, Lippitt y White	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clima democráticos 2. Clima autocrático 3. Clima laissez faire 	Los 3 tipos de clima social corresponden a tres estilos de liderazgo y las relaciones que los líderes establecen con los miembros del grupo.
1961	Gibb	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clima de apoyo: descriptivos, orientados a los problemas, espontáneos, empáticos, y provisionales en el tiempo 2. Climas defensivos: evaluativos, controladores, estratégicos, neutrales, superiores y ciertos. 	Las mismas características reúne la clasificación de Deustch (1973) referida igualmente a los climas de comunicación y a la conducta de negociación.

Tabla 13. *Tipologías de Clima Organizacional (continuación)*

	1. Clima abierto	Basándose en las percepciones del director y los profesores de los patrones interactivos de la conducta de ambas partes, cada tipo de clima es visto como tipo ideal, puro, que después en la realidad revestirá características distintas de cada organización. La tipología va en un continuo desde abierto a cerrado.
	2. Clima autónomo	
	3. Clima controlado	
	4. Clima familiar	
	5. Clima paternal	
	6. Clima cerrado	
1963	Halpin y Croft	

Tabla 14. *Tipologías de Clima Organizacional (continuación)*

1967	Likert	<p>1. Clima Autoritario: Autoritarismo explorador.</p> <p>- Tipo Autoritarismo Paternalista</p> <p>2. Clima participativo: Participación en grupo</p>	<p>Según Likert (1967),</p> <p>1. hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: causales, intermedias y finales.</p> <p>4. La combinación y la interacción de las tres variables determinan dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.</p>
------	--------	---	---

Tabla 15. *Tipologías de Clima Organizacional (continuación)*

	1. Clima de afiliación.	Se simulan tres organizaciones con tres estilos distintos de liderazgo: una con un presidente democrático-amistoso que estimularía el sentimiento de afiliación, otra con uno autocrático que estimularía la necesidad de poder y una tercera orientada al logro que estimularía la alta productividad y la necesidad del logro. Cada una genera un tipo de clima.
1968	Litwin y Stringer	

Tabla 16. *Tipologías de Clima Organizacional (continuación)*

1970 Sinclair	1. Climas prácticos	Se clasifica el clima de las escuelas, mediante las percepciones que los alumnos tienen de sus profesores y de los valores y actitudes de sus mismos compañeros, en cinco tipos.
	2. Climas comunitarios	
	3. Clima de conciencia y conocimiento	
	4. Clima de propiedad (lo que debe ser, las buenas maneras).	
	5. Clima de erudición	
1973 Deutsch	1. Clima de apoyo	Clasificación referida a los climas de comunicación y a la conducta de negociación, con iguales características que Gibb (1961).
	2. Clima defensivos	

Tabla 17. *Tipologías de Clima Organizacional (continuación)*

1974	Hellriegel y Slocum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clima ideal: Una sentimientos de instrumentalización satisfacción y de la teoría de motivación para Herzberg sobre la realizar una motivación es ejecución elevada. llevada a cabo por 2. Clima de injusticia: Hellriegel y Slocum sensación que no para definir cuatro reciben el salario tipos de climas justo y equitativo motivacionales que que se merecen son el producto de la 3. Clima de apatía: el mezcla de la trabajo se vive satisfacción y la como repetitivo, el insatisfacción. aprendizaje se hace con prisas, y se percibe poca promoción en los puestos 4. Clima explosivo: existe una alta estructuración de las tareas y los individuos no tienen ningún tipo de control sobre las mismas.
------	---------------------------	---

Tabla 18. *Tipologías de Clima Organizacional (continuación)*

1975 Willover y Licata	<p>1. Climas robustos: Distinguen dos tipos de clima en su estudio de los elementos ambientales de la escuela, considerando esta clasificación como una manera de diferenciar los entornos escolares.</p>
	<p>2. Climas no robustos: organizaciones más abiertas, caracterizadas por estructuras menos rígidas que reducen el contenido dramático, con sistemas de disciplinas más abiertos y humanistas.</p>

Fuente: (Chiang Vega, Martin Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010)

2.1.7. Tipo de Relaciones Laborales

Según, (Frías F., 2001) se definen desde el punto de vista jurídico-laboral, como: “el conjunto de relaciones que se dan, en el mundo del trabajo, entre los sujetos individuales y colectivos que están vinculados entre sí por el trabajo dependiente, es decir, el conjunto de relaciones que se dan entre los autores principales que se relacionan en el mundo del trabajo.

2.1.10.1. Relaciones individuales

Relaciones individuales o interpersonales que se presentan cuando el directivo tiene que intervenir cuando se plantea un conflicto entre 2 personas o entre una persona y un grupo. (Fernandez de Tejada Muñoz, 2010)

2.1.10.2. Relaciones colectivas

Las relaciones colectivas, en las que el directivo tiene que enfrentar retos y preocupaciones mucho más complejas que las derivadas de las relaciones interpersonales. (Fernandez de Tejada Muñoz, 2010)

2.1.8. Calidad del Entorno

Según (Ivancevich , 2000) la calidad de la vida laboral de una organización es el entorno; el ambiente, el aire, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y contribución a la empresa.

2.1.9. Clima organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal

de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (Muchinsky , 2004)

La importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral. (Chiang Vega, Martin Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010)

2.1.10. Dirección estratégica

“Proceso de integración por medio del cual personas autorizadas crean, mantienen y gestionan una organización en lo que respecta a la selección y cumplimiento de sus objetivos a lo largo del tiempo” (Koontz, Administracion una perspectiva global, 2003)

La dirección estratégica tiene una naturaleza distinta de otras facetas de la dirección. Un director de operaciones suele tener que resolver problemas de control operativo, como la transformación eficiente de los productos, la dirección del personal de ventas, el control de rendimiento financiero o en diseño de un sistema nuevo para mejorar el nivel de servicio al consumidor. Todas constituyen tareas muy importantes, pero se ocupan fundamentalmente de gestionar de forma eficiente recursos que ya están disponibles, a menudo en una parte limitada de la organización, en el marco de una estrategia existente. (Johnson, Scholes, & Whittingthon, 2006)

El alcance de la dirección estratégica es mayor que de una determinada área de la dirección de operaciones. La dirección estratégica se ocupa de la complejidad que surge de situaciones ambiguas y no rutinarias con consecuencias que afectan a toda la organización y no a una determinada operación. Se trata de un gran reto para los directivos que están acostumbrados a gestionar los recursos del que disponen en el día a día. (Johnson, Scholes, & Whittington, 2006)

2.1.10.1. Elementos principales de la Dirección Estratégica

Tabla 19. *Elementos de la Dirección Estratégica*

POSICIÓN ESTRATÉGICA	Identifica el efecto que, sobre la estrategia, tienen el entorno externo, la capacidad estratégica de una organización y las expectativas e influencia de las partes interesadas.
ELECCIONES ESTRATÉGICAS	Implica la comprensión de las bases subyacentes para la estrategia futura, tanto desde el punto de vista de la unidad de negocio como desde el punto de vista corporativo, y de las opciones para desarrollar la estrategia, tanto en función de la dirección en que esta debe moverse como de los métodos de desarrollo.

Tabla 20. *Elementos de la Dirección Estratégica (continuación)*

LA ESTRATEGIA PUESTA EN ACCION	Se ocupa de garantizar que las estrategias estén funcionando en la práctica.
---------------------------------------	--

Fuente: (Johnson, Scholes, & Whittington, 2006)

2.1.11. Liderazgo

Según (Rubio, 2003) mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborado, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

“En la mayoría de las definiciones de liderazgo hallamos su referencia a la interacción humana y a los procesos de influencia que se dan en el seno de los grupos y de las colectividades”. (Argos & Ezquerro, 2014)



Figura 2. Definiciones sobre el liderazgo

La curiosidad por el tema de liderazgo no es algo propio de nuestros días, sino que ha sido ampliamente estudiado, y en especial desde el campo de la psicología social, así como de la psicología del trabajo y de las organizaciones y de ciencias afines. De hecho en 1940 Kurt Lewin y sus colaboradores empiezan a trabajar sistemáticamente en el tema.

2.1.12. Eficacia

La palabra “eficacia” viene latín *efficere* que, a su vez, deriva de *facere*, que significa “hacer o lograr”. El diccionario de la lengua española de la real academia española señala que significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar”, se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas. La eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se producen los logros buscados. Una organización eficaz cumple cabalmente su misión. (Mokate, 2012)

Cabe destacar que la eficacia contempla el cumplimiento de objetivos, sin importar el costo o el uso de recursos. Una determinada iniciativa es más o menos eficaz según el grado en que cumple sus objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos. (Mokate, 2012)

Medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen. (Johns & George, 2010)

Según (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997) la eficacia, en cualquiera de sus múltiples acepciones, es siempre importante y relevante por sí mismo, es importante desde el punto de vista personal en la medida en que todos deseamos que nuestras acciones produzcan unos efectos y que dichos efectos tengan realmente lugar cuando actuamos con tal intención. Cada vez que alguien quiere obtener unos resultados o conseguir unos objetivos y no conoce cómo actuar para alcanzarlo o si es capaz de llevar a cabo las conductas necesarias decimos que ese alguien es ineficaz.

2.1.12.1. Autores

Tabla 21. *Eficacia Autores*

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1967	Yuchmann Seashore	y Una organización es efectiva en la medida en que mantiene una afluencia de recursos esenciales de su entorno.

Tabla 22. *Eficacia Autores (continuación)*

1983	Cumming	<p>Una organización efectiva es aquella en la que el mayor porcentaje de participantes se perciben así mismos como libres para utilizar la organización y sus subsistemas como instrumentos para sus propias necesidades. Cuanto mayor es el grado de instrumentalidad organizacional percibida por cada participante, más efectiva es la organización.</p>
1977	Hannan y Freeman	<p>Grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La efectividad está bien definida solo si tanto los objetivos como los resultados están bien definidos y la comparación de los dos es significativa.</p>
1977	Pfeffer	<p>Las organizaciones efectivas son aquellas que perciben correctamente modelos de interdependencia de recurso, demandas, y luego responden a esas demandas hechas por esos grupos y controlan las interdependencias más críticas.</p>

Tabla 23. *Eficacia Autores (continuación)*

1977	Pennings Goodman	y	<p>La efectividad organizacional está asociada con las atribuciones de las subunidades, ya que la subunidades son interdependientes cada una fluye en la efectividad organizacional, bien directamente por su influencia en la efectividad de las otras subunidades, bien indirectamente por su contribución al bienestar organizacional.</p>
1976	Seashore		<p>La organización eficaz es flexible, productiva, satisface sus miembros, es rentable, adquiere recursos, minimiza la tensión, controla el entorno, es eficientes, retiene a los empleados, crece, está integrada, mantiene comunicaciones abiertas y sobrevive.</p>
1983	Weick y Daft		<p>La efectividad es una función de la interpretación de avisos sobre el entorno. La efectividad organizacional es similar a una interpretación exacta.</p> <p>Actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva.</p>
1989	Tamames		
1984	Tosi y Slocum		<p>Grado en que una organización obtiene un número muy limitado de resultados altamente deseables.</p>

Tabla 24. *Eficacia Autores (continuación)*

1992	Daft y Steers	La efectividad se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas.
1978	Cunningham	Habilidad de la organización ya sea en términos absolutos o relativos, para explotar su medio ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos.

Fuente: (Fernandez Ríos & Sanchez , 1997)

2.1.13. Productividad

“Es una capacidad de producción o creación y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riquezas y beneficios” (Lopez Herrera , 2013)

La productividad se entiende como “relación entre cantidad producida insumos utilizados, en un mismo proceso productivo. Y la importancia de estos es medir el uso eficientemente de los recurso para así poder cumplir con los resultados deseados” (Rofman , 2013)

La productividad se la obtiene de la relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos además se plantean que existen varios indices de productividad. Así como los índices de recursos utilizados dentro de la producción. (Esteves Moncayo, 2015)

Debido a esto podemos relación a que la productividad nos permite evaluar el rendimiento de las diferentes áreas de trabajo, lo que es de suma importancia para poder notar el progreso productivo del trabajo. (Koontz & Heinz , Administracion, Una prespectiva Global, 2004)

Tabla 25. *Productividad Definiciones*

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Schroeder	1992	La relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo.
Stoner y Freeman	1994	La medida de que tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización.
Chiavenato	2000	La productividad es un efecto (no una causa) de la administración de varios recursos. La productividad es una relación medible entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción.
Koontz y Weihrich Robbins	2004	Es la razón aritmética de producto-insumo, dentro de un período determinado, con la debida consideración de la calidad.
Organización internacional del trabajo (OIT)		Es la relación entre la producción obtenida y los resultado utilizados para obtenerla.

Fuente: (Chiang Vega & Ojeda Hidago, 2011)

La productividad necesita que se manifieste primero la eficiencia al usar los recursos básicos sin desperdiciar, como son; el tiempo, el espacio y la materia-energía; con la finalidad de no mermarlos; para efectuar las actividades lo más rápido posibles; y lograr ahorro actuando con rapidez; recurriendo a la aplicación de la ciencia en técnicas con creatividad; es la síntesis de dos finalidades inseparables; ahorro de recursos y velocidad de procesos, para producir o crear. (Herrera López, 2013)

2.1.14. Integración de las teorías de la productividad

Según (Atalaya Pisco, 1999), las teorías expuestas tienen enfoques interesantes y bastante novedosos, sin embargo, no existe una teoría que explique en toda su complejidad lo que hace a la gente productiva, que formule pautas para motivar al personal hacia el mayor rendimiento.

Según (Atalaya Pisco, 1999), la mejor alternativa puede ser la combinación de algunos de los lineamientos abordados, por ejemplo, la base de toda actitud favorable tiene que ver con el percibir una situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo, lo contrario genera malestar, y sentimientos que pueden explotar de diferentes modos, entre ellos, el deficiente desempeño.

Al respecto es posible extraer ciertas sugerencias generales por lo menos para algunos casos:

- Debemos esforzarnos en reconocer las diferencias individuales del personal.
- Correlacione a la gente con los puestos, esto es, se debe realizar un cuidadoso trabajo de selección de personal para que exista equilibrio entre las personas y las posiciones que desempeñan.

- Se deben establecer metas tomando en cuenta las recomendaciones detalladas en la teoría del mismo nombre.
- Hay que asegurarse que las metas se consideren asequibles por los trabajadores que las llevarán a cabo.
- Personalice las recompensas, para lo cual se debe tomar en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores.
- Vincule las recompensas y el desempeño, ello implica emplear la teoría del reforzamiento, en la medida que los trabajadores se acerquen al comportamiento deseado, o lleguen a la meta, se les debe recompensar con diferentes incentivos como elogios, ascensos, aumentos, etc.
- Es fundamental cerciorarse de la equidad del sistema empleado para motivar a la gente. El trabajador se siente inclinado a la justicia, en tal sentido, si considera que se le trata equitativamente, que se le brindan las mismas oportunidades y trato que a sus compañeros, que desempeñan cargos similares, estará más dispuesto a cooperar con la organización y será más productivo.

2.1.15. Incentivos

2.1.15.1. Definición

Definimos como incentivo una parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. Este resultado exigible se debe obtener a cambio de un salario fijo; es responsabilidad de la empresa que así sea. (Caso Neira, 2003)

2.1.15.2. Clasificación de incentivos

Tabla 26. *Clasificación de Incentivos*

CLASIFICACIÓN DE INCENTIVOS						
Según su naturaleza	Según su variación	su	Según sus resultados	sus	Según su destino	su
<ul style="list-style-type: none"> • Económicos • No económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Positivo • Negativo 		<ul style="list-style-type: none"> • Directos • Indirectos 		<ul style="list-style-type: none"> • MOD • MOI 	

Fuente: (Caso Neira, 2003)

2.1.15.3. Tipos de incentivos

Tabla 27. *Tipos de Incentivos*

TIPO DE INCENTIVO	INSTRUMENTO	EFECTO ESPERADO
	Complementos salariales y bonificaciones. Año sabático.	Apuesta por la calidad docente Estabilidad de ingreso
	Subsidios extra laborales.	
MONETARIOS	Patrocinio a la participación en eventos.	Facilitar condiciones económicas
	Becas para desarrollo profesional	Fortalecimiento de cuadros docentes competitivos
	Subsidios para bienestar social y familiar	Asegurar adecuados perfiles

Tabla 28. *Tipos de Incentivos (continuación)*

NO MONETARIOS	Flexibilidad laboral en los horarios	
	Facilidades para la investigación.	Fomentar un mayor desarrollo profesional
	Acceso a cargos directivos	Estimular procesos de investigación y producción.
	Publicaciones	Asegurar condiciones adecuadas de bienestar social que genere sentido de pertenencia y compromiso.
	Educación continuada	Estimular la competencia académica.
	Actividades culturales	
	Bienestar social	
	Escalafón docente	
Reconocimientos académicos.		

Fuente: (Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura, 2004)

2.1.16. Selección del personal

Es la elección del hombre adecuado para el cargo adecuado o más ampliamente, entre los candidatos resultados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o a aumentar la eficiencia y el desempeño laboral. (Chiavenato I. , 1999)

Consiste en examinar las habilidades y capacidades de los aspirantes que se ha resultado a fin de decidir sobre fundamentos objetivos, cuáles de ellos tienen mayor potencial, para el desempeño del puesto y mejores posibilidades para un desarrollo futuro, tanto personal como de la organización. (Hernandez Vargas, 2009)

2.1.19.1. Principios de la Selección del Personal

Según (Hernandez Vargas, 2009) el proceso de selección del personal es muy delicado y de vital importancia tanto para los aspirantes de un puesto como para la organización, el personal responsable de dicha selección debe tener tanta información sobre los candidatos y los supuestos como sea posible así como políticas y procedimientos que los guíe, pero sobre todo es de primordial importancia enfatizar los tres principios fundamentales de la selección del personal:

- Colocación
- Orientación
- Ética Profesional

2.1.16.2. Proceso de Selección

Tabla 29. *Proceso de Selección*

PROCESO DE SELECCIÓN	
Evaluación de necesidades	
Análisis del puesto	
Captación	Ya sea por fuentes propias de la empresa, oficinas de empleos, anuncios, prensa e internet, centros educativos, empresas de selección de búsqueda directa, empresas de trabajo temporal y agencias privadas de colocación.
Pre Selección	Se determinan quienes son aquellos que cumplen los requisitos y que, por tanto, van a continuar en el proceso de selección.
Entrevistas	Los candidatos validos deben ser entrevistados en el departamento en el que van a trabajar, por su jefe o jefes inmediatos y en ocasiones por otras personas con quienes van a tener una estrecha relación en la empresa. En una entrevista se puede discriminar, rápida y fácilmente que candidatos reúnen los requisitos fundamentales y cuáles no.

Tabla 30. *Proceso de Selección (continuación)*

	<p>Pruebas Psicotécnicas: Son realizadas bajo la supervisión de psicólogos, las cuales solo deben pasar aquellos candidatos que hayan superado una primera entrevista.</p>
Pruebas	<p>Pruebas Profesionales: en algunas ocupaciones es relativamente fácil formularlas, pero en puestos de mayor nivel, las pruebas son difíciles de confeccionar, y la resistencia de los candidatos a ser sometidos a ellas aumenta a medida que se eleva su nivel jerárquico, su nivel social y su veteranía profesional.</p> <p>Pruebas de Idiomas: pueden ser efectuadas a veces en el transcurso de la entrevista, realizando parte de la conversación en el idioma exigido.</p>
Entrevista Final	<p>Puede ser realizada otra vez en la unidad correspondiente para la que vaya a trabajar el candidato, o en el departamento de recursos humanos.</p>
Candidatos Rechazados	<p>Como norma general se debe contestar a todas las personas que solicitan participar durante el proceso y reúnen las características exigidas.</p>

Tabla 31. *Proceso de Selección (continuación)*

Petición de referencias	Es importante porque se puede conseguir una opinión fiable y equilibrada sobre el candidato.
Examen Médico	Por imperativo legal se acude al examen médico, efectuado por los propios servicios de la empresa o concertado con instituciones sanitarias privadas o públicas.
Ofrecimiento del puesto	Cuando ya el candidato ha superado el proceso de selección es conveniente mantener en el departamento de recursos humanos una entrevista para ofrecer el puesto al candidato y en su caso presentarle el contrato a su firma.
Acogida en la empresa	Cuando el candidato seleccionado llega a la empresa en su primer día de trabajo debería ser presentado en su unidad y se le debería informar de las normas del régimen interior de la empresa, todo lo cual puede contribuir a su rápida adaptación a la misma.

Fuente: (Olleros Izard, 2005) Elaborado: (Castillo G., Tumalie A.)

2.1.17. Capacitación

Según (Chiavenato, 2001), la capacitación se considera un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas,

creativas e innovadoras, y así puedan contribuir mejor a los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas.

Según (Chiavenato, 2001), la capacitación es de gran utilidad, ya que permite a las personas contribuir de forma eficaz y efectiva a cumplir los resultados de la organización.

La capacitación consiste en un proceso continuo compuesto de cuatro etapas:

- Diagnóstico: inventario de las necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer.
- Diseño: elaboración del programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades detectadas.
- Implementación: aplicación y conducción del programa de entrenamiento.
- Evaluación: verificación de los resultados del entrenamiento.

2.2. Marco legal

La Constitución de la República del Ecuador, en su art. 33, establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Registro Oficial N° 449, 2008)

De igual forma en el Art. 54 de la Constitución de la República del Ecuador, se establece que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Según el Art. 326 de la Constitución de la República del Ecuador, el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales y demás servidores públicos, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Bajo este régimen, los servidores públicos tendrán derecho a la organización para la defensa de sus derechos, para la mejora en la prestación de servicios públicos, y a la huelga de conformidad con la Constitución y la ley. En virtud de que el Estado y la administración pública tienen la obligación de velar por el interés general, sólo habrá contratación colectiva para el sector privado.

En el Art. 42 de la Constitución de la República del Ecuador, se establece las siguientes obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. (Sustituido por el Art. 1, núm. 1 de la Ley 2006-28, R.O. 198, 30-I-2006) Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos; (Código del trabajo, 2012)

De acuerdo al Art. 45 de la Constitución de la República del Ecuador, las Obligaciones del trabajador son:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código. (LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION, 2012)

En el Art. 126 de la Constitución de la República del Ecuador, acorde al capítulo de las Consideraciones para las fijaciones de sueldos, salarios y remuneraciones básicas mínimas unificadas, se establece que para la fijación de sueldos, salarios y remuneraciones básicas mínimas unificadas las comisiones tendrán en cuenta:

1. Que el sueldo, salario o remuneración básica mínima unificada baste para satisfacer las necesidades normales de la vida del trabajador, considerándole como jefe de familia y atendiendo a las condiciones económicas y sociales de la circunscripción territorial para la que fuere a fijarse;
2. Las distintas ramas generales de la explotación industrial, agrícola, mercantil, manufacturera, etc., en relación con el desgaste de energía biosíquica, atenta la naturaleza del trabajo;
3. El rendimiento efectivo del trabajo; y,
4. Las sugerencias y motivaciones de los interesados, tanto empleadores como trabajadores. (Código del trabajo, 2012)

En el Art. 2 de la Constitución de la República del Ecuador, norma que los Sujetos de Protección, son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. (Sustituido por el num.1 del Art. 66 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).- Las personas que realicen trabajo del hogar no remunerado.
- h. (Agregado por el núm. 2 del Art. 66 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).- Las demás personas obligadas a la afiliación al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes o decretos especiales.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora habitualmente en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia. (Ley de seguridad social, 2016)

Según (Ley de seguridad social, 2016) el Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.
15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.
16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales y demás servidores públicos, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Bajo este régimen, los servidores

públicos tendrán derecho a la organización para la defensa de sus derechos, para la mejora en la prestación de servicios públicos, y a la huelga de conformidad con la Constitución y la ley. En virtud de que el Estado y la administración pública tienen la obligación de velar por el interés general, sólo habrá contratación colectiva para el sector privado.

El Art. 126 de la Constitución de la República del Ecuador, en el capítulo de las Consideraciones para las fijaciones de sueldos, salarios y remuneraciones básicas mínimas unificadas, menciona que para la fijación de sueldos, salarios y remuneraciones básicas mínimas unificadas las comisiones tendrán en cuenta:

1. Que el sueldo, salario o remuneración básica mínima unificada baste para satisfacer las necesidades normales de la vida del trabajador, considerándole como jefe de familia y atendiendo a las condiciones económicas y sociales de la circunscripción territorial para la que fuere a fijarse;
2. Las distintas ramas generales de la explotación industrial, agrícola, mercantil, manufacturera, etc., en relación con el desgaste de energía biosíquica, atenta la naturaleza del trabajo;
3. El rendimiento efectivo del trabajo; y,
4. Las sugerencias y motivaciones de los interesados, tanto empleadores como trabajadores. (Código del trabajo, 2012)

Según (DIFARE, 2011) este reglamento tiene por objeto cumplir con las disposiciones legales enmarcado en las leyes, reglamentos y demás disposiciones de la República del Ecuador y además de los instrumentos internacionales vigentes garantizando así un ambiente de trabajo seguro,

confiables y estimulante, cuyo observancia y aplicación permita alcanzar los objetivos de productividad trazados.

2.3. Proposición

Si el personal que labora en las farmacias Pharmacy's se encuentra satisfecho se incrementará la productividad lo que se evidenciará en las ventas.

2.4. Variables

2.4.1. Operacionalización de las variables

Tabla 32. *Operacionalización de Variables*

Variable	Conceptualización
Variable Dependiente Productividad	Es una capacidad de producción o creación y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riquezas y beneficios. (Lopez Herrera , 2013)
Variable Independiente Satisfacción laboral	Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. (Blum & Naylor, 1991)

CAPITULO 3

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

Según (Rodríguez U., 2012) la metodología de la investigación se considera y se define como la disciplina que elabora, sistematiza y evalúa el conjunto del aparato técnico procedimental del que dispone la Ciencia, para la búsqueda de datos y la construcción del conocimiento científico.

La Metodología consiste entonces en un conjunto más o menos coherente y racional de técnicas y procedimientos cuyo propósito fundamental apunta a implementar procesos de recolección, clasificación y validación de datos y experiencias provenientes de la realidad, y a partir de los cuales pueda construirse el conocimiento científico. (Rodríguez U., 2012)

El enfoque a emplear en la presente investigación es cuantitativa, ya que explora un punto de vista, porque recopila información a través de encuestas que se le realizarán al personal de las farmacias Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil y su trascendencia es descriptiva porque se analizará la incidencia de la satisfacción laboral para ofrecer una propuesta clara con la finalidad de entender la posición en la que se encuentran los colaboradores.

3.1.1. Metodología Cuantitativa

Tabla 33. *Metodologías Cuantitativas*

METODOLOGÍAS	
RACIONALIDAD	Cientificismo y racionalismo como posturas epistemológicas institucionalistas. Apego a la tradicionalidad de la ciencia. La neutralidad valorativa como criterio de objetividad. El conocimiento está fundamentado en los ellos. Representación parcial y atomizada de la realidad. El experto como autoridad de verdad.
OBTENCION DEL CONOCIMIENTO	La objetividad como única forma de conocimiento. Búsqueda de un conocimiento que sea inatacable. Búsqueda de la certeza. El conocimiento científico como sinónimo de descubrimiento de las relaciones causales que existen y que configuran una realidad dada.
PAPEL DE LA TEORIA	La teoría es fundamental en la investigación social, aporta su origen (fuente de nuevos problemas e hipótesis) y su marco (proporciona el sistema conceptual) se aplica a la observación, clasificación y sistematización de los datos de la realidad (debe desembocar en teorías más perfectas).

Tabla 34. *Metodologías Cuantitativas (continuación)*

PERCEPCION DE LA REALIDAD SOCIAL

Comprensión explicativa y predicativa de la realidad. Concepción objetiva, unitaria, estática y reduccionista de la realidad. Abordaje de la realidad con un método confiable, mensurable y comprobable. Se parte de un concepto de la realidad establecido a priori. Las teorías científicas explican la realidad social.

CONCEPCION DE LA INVESTIGACION

Concepción lineal y finalista, parte de un principio y termina en un fin. Estrategia deductiva. El objeto es la verificación o comprobación teórica preestablecida. El escenario investigativo es fundamentalmente artificial. El propósito o la finalidad es: nomotética.

METODO

Método único: hipotético-deductivo con su racionalidad analítica, deductiva no contradictoria. La razón lógica del método es la razón analítica. Esta razón lógico-deductiva-analítica es propia de las matemáticas.

Fuente: (Hurtado & Toro, 1998)

3.2. Enfoque de la investigación

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio , 2006) detallan que existen tres enfoques de la investigación, que son: cuantitativo, cualitativo y mixto.

- **Cuantitativo:** hace uso de la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamientos.
- **Cualitativo:** usa los datos recolectados sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación.
- **Mixto:** es la combinación de los enfoques anteriores, requiere de un amplio manejo de los previamente mencionados y una mente abierta. Este enfoque oscila entre lo inductivo y deductivo.

El enfoque de este trabajo tomando en cuenta la naturaleza de la información es de carácter cuantitativo debido a que se basa en una valoración de las actividades y funciones en un determinado cargo.

Se reunirán datos mediante encuestas a los auxiliares de punto de venta, para analizar de manera estadística si se sienten satisfechos es sus puestos de trabajo.

3.3. Población

Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número

de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita.

Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajara variara en función de estos dos tipos de población. (Ickart Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura, 2006)

La población de este trabajo de investigación, son el personal de farmacias del Grupo DIFARE, que se dedica a la distribución de medicinas a nivel nacional, esta división impulsó a las farmacias Pharmacy's hace aproximadamente quince años y que tiene 21 puntos de ventas estratégicos en la ciudad de Guayaquil y cuenta con aproximadamente, 140 trabajadores que incluyen 107 Auxiliares de punto de Venta y 24 Administradores, 9 motorizados.

3.4. Muestra

Es el grupo de individuos que realmente se estudiaran, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y sobretodo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas. (Ickart Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura, 2006)

La farmacia cuenta con 4 tipos de cargos, tomando en cuenta dos de los cargos más importantes que son: Administradores de Punto de Venta y Auxiliares de Punto de Venta y Motorizados, se determinara la información, mediante entrevistas y encuestas respectivamente, acerca de su nivel de satisfacción laboral y como este puede afectar o beneficiar en la productividad en el trabajador.

Se trabajará con una parte de la población ya que el tamaño de la misma es de 140 personas.

3.5. Tamaño de la Población y Muestra

El tamaño de la población es de: 140 personas por encuestar, mientras que el tamaño de la muestra encuestada es: 112.

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Figura 3. Fórmula Estadística para muestra

$$n = \frac{0.98^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \left(\frac{0.98^2(0.5 * 0.5)}{140}\right)} = 112$$

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección

Los instrumentos que se realizarán en esta investigación son las encuestas para los auxiliares de punto de venta y las entrevistas para los administradores de punto de venta.

3.6.1. Encuesta

Se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean explotables

con determinados errores y confianzas a una población. Las encuestas pueden ser personales y no personales. (Abascal & Grande Esteban, 2005)

Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. (Grasso, 2006)

Así, por ejemplo, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes en una sociedad, temas de significación científica y de importancia en sociedades democráticas. (Grasso, 2006)

Así mismo, la encuesta permite obtener datos de una manera más sistemática que otros procedimientos de observación. Hace posible el registro detallado de los datos, el estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimientos de los márgenes de error y el control de algunos factores que indiquen sobre el fenómeno a observar, por ejemplo las formas de efectuar las preguntas y el contexto en que estas se formulan y contestan. (Grasso, 2006)

La encuesta está dirigida a los auxiliares y administradores de punto de venta como medio elegido para la recopilación de datos, ya que con ello se podrá establecer el nivel de satisfacción del empleado y a su vez determinar cómo se siente en relación al clima laboral, éste método nos ayudará a evidenciar si la hipótesis es correcta o incorrecta.

3.6.2. Tipos de encuesta personales

Según (Abascal & Grande Esteban, 2005), las encuestas personales pueden ser en función de donde se realicen:

- A domicilio, si el encuentro tiene lugar en la vivienda del encuestado. Es una técnica costosa, que lleva tiempo en

desplazamientos y localizaciones de los elementos de las muestras.

- En establecimientos, cuando se obtiene información en tiendas, supermercados, grandes almacenes, etc., El cuestionario suele ser estructurado, esta predeterminado.
- En la encuesta telefónica la obtención de la información se efectúa mediante una conversación por teléfono entre el entrevistador y la persona seleccionada, sobre la base de un cuestionario, generalmente estructurado.
- Telefónica asistida, en esta modalidad los teléfonos se conectan a un ordenador, que tiene en su memoria el cuestionario y las características de la muestra. Los encuestadores llaman por teléfono, a un número generado por un programa. El encuestador lee el cuestionario que aparece en pantalla, y marca las respuestas directamente en el ordenador haciendo click con el ratón en las casillas correspondientes.
- Finalmente, existen unas encuestas personales llamadas ómnibus. Consiste en una variedad de encuesta realizada por un instituto que la realiza periódicamente con un cuestionario multitemático.

3.7. Plan de recolección de información

Según datos del reporteador EVOLUTION, sistema que manejan en el Grupo DIFARE, se descargó una base de datos actualizada a la fecha y la recolección de información se realizará en los siguientes centros de costos:

Tabla 35. *Recolección de información*

PUNTOS ESTRATÉGICOS	CENTRO DE COSTO
CENTRO	PG015 (PH 9 DE OCTUBRE)
SUR	PG003 (PH CENTENARIO)
	PG010 (PH RIOCENTRO SUR)
NORTE	PG016 PH GARZOTA 2
	PG020 PH VIA A LA COSTA
	PG026 PH PLAZA ORELLANA
	PG021 PH CEIBOS
	PG018 PH POLICENTRO
	PG041 PH CIUDAD COLON
	PG039 PH HYPERMARKET KM 14 VIA A LA COSTA

Tabla 36. *Recolección de información (continuación)*

NORTE	PG042 PH PORTAL AL SOL
	PG031 PH SONESTA
	PG028 PH MEDIGLOBAL
	PG005 PH URDESA
	PG023 PH URDESA #2
	PG036 PH ALBORADA #2
	PG008 PH RIOCENTRO CEIBOS
	PG002 PH KENNEDY
	PG029 PH RIOCENTRO NORTE
	PG044 PH GYE C.C. BLUE COAST
	PG009 PH PUERTO AZUL

Fuente: Castillo, Tumalie

CAPITULO 4

4.1 Antecedentes organizacionales y levantamiento de información

En el presente capítulo se mostrará la información del Grupo DIFARE que es la compañía distribuidora de medicinas de las farmacias que son el objeto de investigación.

Durante el tiempo de recolección de datos realizado a través de las encuestas que son los instrumentos utilizados en la presente investigación nos permitirá efectuar un análisis e interpretaciones a través de los resultados adquiridos.

4.1.1. Grupo DIFARE

Es una empresa de capital 100% ecuatoriano impulsada al sector farmacéutico del país a través de divisiones de negocios: Distribución, Desarrollo de farmacias y Representación de Productos con el fin de impulsar el crecimiento de microempresarios farmacéuticos. (Grupo DIFARE)



Figura 4. Personal de Grupo DIFARE

La labor en la división de distribución les ha permitido alcanzar una cobertura mayor a 3400 puntos de venta a nivel nacional, entre farmacias, sub-distribuidores y mayoristas del canal farmacéutico y de consumo. (Grupo DIFARE)

Desde el año 2002, esta división impulsó la cadena Pharmacy's, cumpliendo la promesa de ser la mejor experiencia en compra de farmacias gracias a su variedad de productos, atención profesional, personalizada y ágil. (Grupo DIFARE)

4.1.1.1. Propósito y Visión de Grupo DIFARE

Propósito

Grupo DIFARE trabaja para mejorar la calidad de salud y el bienestar de las personas, contribuyendo al sector farmacéutico y de consumo. (Grupo DIFARE)

Visión

Ser una corporación internacional, integrada en el sector de la salud, con competencias de clase mundial, muy comprometida con el éxito de nuestros clientes y el bienestar de la comunidad. (Grupo DIFARE)

4.1.2. Descripción de Pharmacy's

Es una cadena de farmacias con más de 72 locales en el país con puntos estratégicos, cumpliendo la promesa de ser la mejor experiencia en compra de farmacias gracias a su variedad de productos, atención profesional, personalizada y ágil. (Grupo DIFARE)



Figura 5. Cadena Pharmacy's

4.1.2.1. Misión y Visión de Pharmacy's

Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo medicamentos, productos y servicios para el cuidado integral de la salud, y productos de conveniencia relacionados con farmacias.

Visión

Ser la cadena de farmacias que ofrece la mejor experiencia de compra en farmacia.

4.1.2.2. Valores

El trabajo que realizamos día a día se sustenta en los siguientes valores corporativos que compartimos para que el resultado de nuestra gestión nos permita sentirnos orgullosos de lo que logramos:

Desarrollo de nuestros colaboradores

Estamos comprometidos con la formación personal y profesional de nuestros colaboradores en un ambiente laboral de respeto y confianza.

Excelencia en el servicio

Satisfacemos las necesidades y superamos las expectativas de nuestros clientes internos y externos mediante procesos de calidad y con gran vocación de servicio.

Compromiso con la comunidad

Nos esforzamos permanentemente por contribuir con la salud, bienestar de la comunidad y la preservación de nuestro entorno ambiental.

Iniciativa

Somos proactivos para proponer ideas y emprender acciones a favor de las personas creando así soluciones y nuevas oportunidades de mejoras.

Orientación al consumidor

Nos acercamos a nuestros consumidores para conocerlos y trabajamos para ofrecerles los mejores productos y servicios para su salud y bienestar.

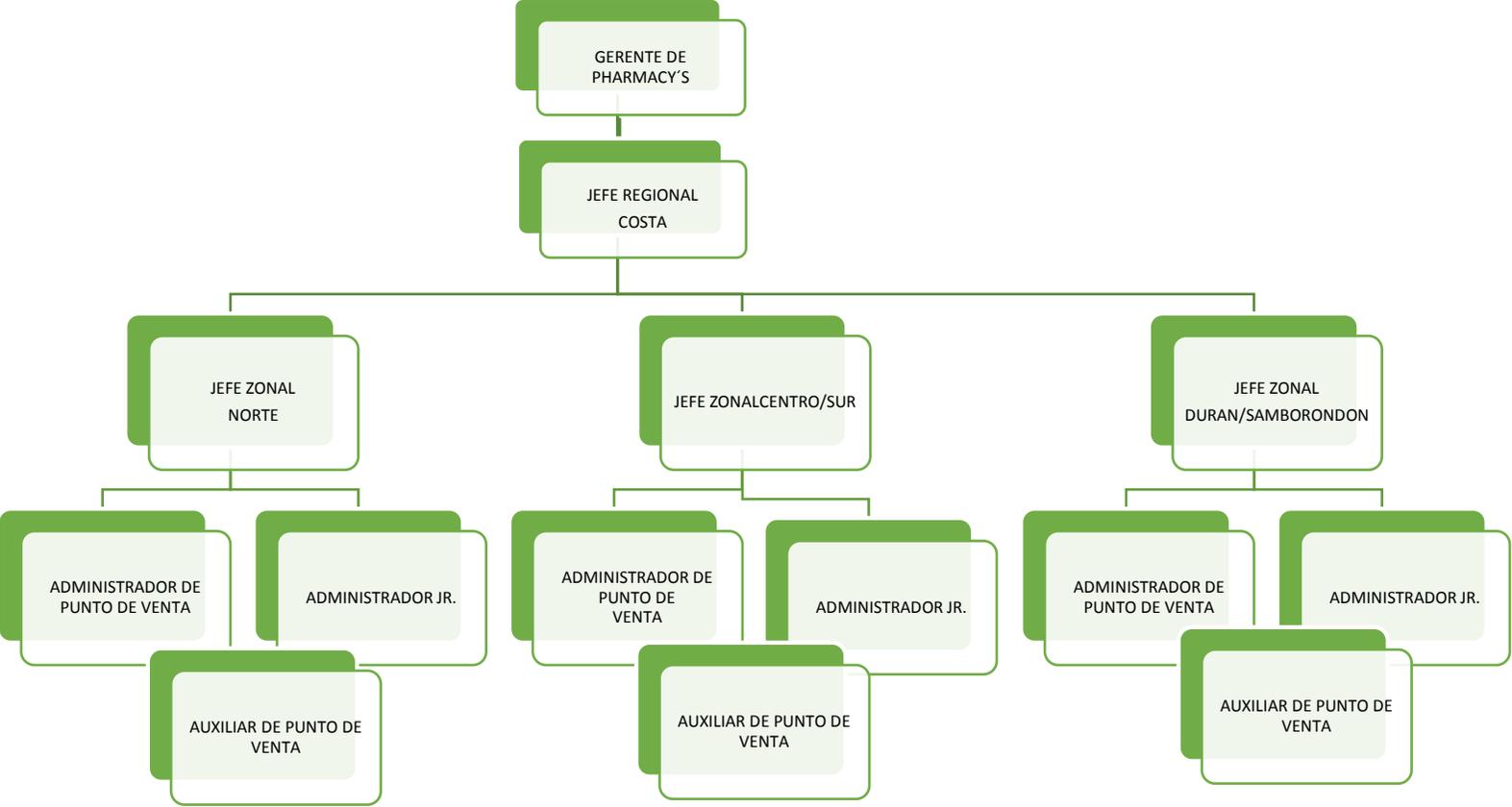
Rendición de cuentas

Somos responsables de nuestras decisiones y respondemos por nuestro desempeño ante nuestros grupos de interés.



Figura 6. Valores Grupo DIFARE

4.2. Organigrama de Pharmacy's



4.3. Análisis e interpretación de datos

4.3.1. Cuestionario de Satisfacción laboral: Grupo DIFARE

Pregunta 1.

1. ¿Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas?

Tabla 37. ¿Pregunta 1 de la encuesta: Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas?

SI	NO	POCO	TOTAL
64	20	28	112
57%	18%	25%	100%

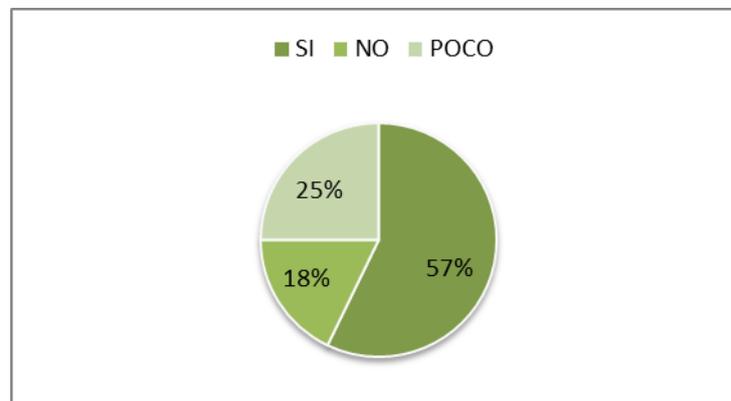


Figura 7. Pregunta 1 de la encuesta

Análisis: El 57% de la población se siente a gusto con los beneficios económicos que recibe y satisfacen sus necesidades básicas, mientras que el 18% no piensa de la misma forma y el 25% piensa que sus beneficios económicos es poco para ellos. El personal que labora por más de 10 años en la empresa se siente a gusto con los beneficios económicos recibidos por la compañía mientras que el personal que tiene laborando menos de 1 año y entre 2 a 5 años no se sienten satisfechos con los beneficios económicos.

Interpretación: Muchos trabajadores en su gran mayoría se sienten satisfechos con sus beneficios económicos, por su parte los más jóvenes su insatisfacción es porque ellos buscan mejores oportunidades en el aspecto económico.

Pregunta 2.

2. ¿Su trabajo le da prestaciones sociales adecuadas?

Tabla 38. *Pregunta 2 de encuesta: ¿Su trabajo le da prestaciones sociales adecuadas?*

SI	NO	POCO	TOTAL
104	3	5	112
93%	3%	4%	100%

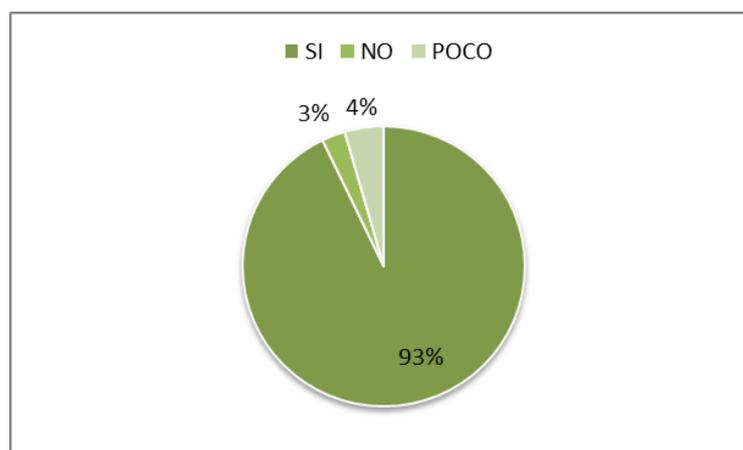


Figura 8. Pregunta 2 de la encuesta

Análisis: La mayoría del personal de las farmacias, el 93% creen que la compañía si les da sus prestaciones adecuadas, el 4% opina que no son suficientes las prestaciones sociales que les brinda la empresa, mientras que el 3% cree que no son las adecuadas para sus necesidades.

Interpretación: La gran mayoría de los trabajadores que incluyen a todas las edades si se sienten satisfechos con los beneficios sociales que la

empresa les otorga, podemos notar que hay satisfacción del personal de toda la población.

Pregunta 3.

3. ¿Se siente seguro y estable en su empleo?

Tabla 39. Pregunta 3: ¿Se siente seguro y estable en su empleo?

SI	NO	POCO	TOTAL
92	5	15	112
82%	4%	13%	100%

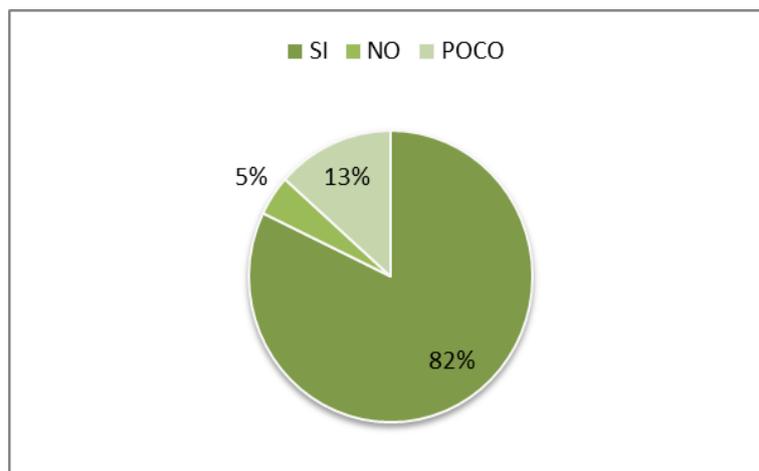


Figura 9. Pregunta 3 de la encuesta

Análisis: En cuanto a la seguridad y estabilidad que sienten en su empleo el 82% respondió de manera afirmativa que incluyen a los que tienen menos tiempo laborando en la empresa y a los menores, igual o más de 25 años de edad, el 13% que respondió que se sienten poco seguras y estables rondan entre los 5 a 10 años de labor en la compañía, el 4% no se siente para nada segura y estable en su trabajo.

Interpretación: La gran mayoría del personal que labora en las farmacias Pharmacy's si se siente segura y estable sin importar su tiempo de labor en el trabajo, podemos notar que el personal que tiene menos de 1 año laborando aun así se sienten estables en la empresa.

Pregunta 4.

3. ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho?

Tabla 40. Pregunta 4: ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho?

SI	NO	POCO	TOTAL
92	6	14	112
82%	5%	13%	100%

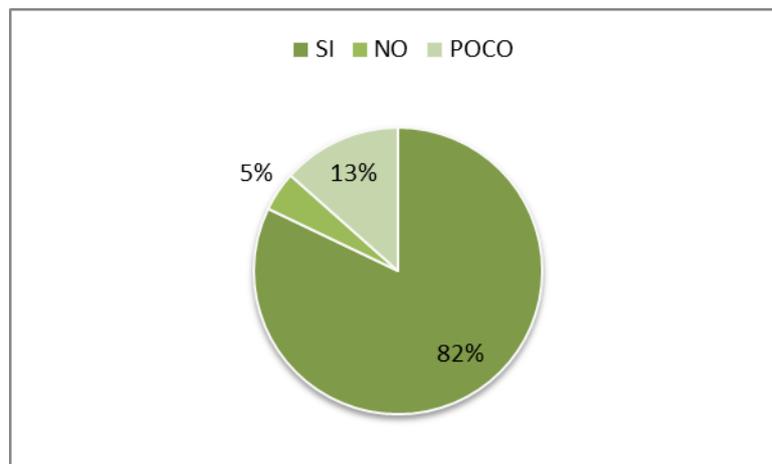


Figura 10. Pregunta 4 de la encuesta

Análisis: El 82% del personal que incluyen personas que tienen entre 5 y 15 años laborando en la compañía indica que si recibe algún incentivo por parte de la empresa, mientras que el 5% que respondió no se siente satisfecho porque según ellos no reciben incentivos por parte de la empresa y el 13% cree que el incentivo que reciben es muy poco que no compensa sus necesidades económicas básicas.

Interpretación: El personal indica que si reciben sus incentivos por parte de la empresa lo cual nos indica que la mayoría de los trabajadores si se sienten satisfechos por el reconocimiento, incentivos, o comisiones recibidas por la compañía, podemos notar que las personas que respondieron no tienen menos de 1 año en la empresa.

Pregunta 5.

5. ¿Recibe un trato justo en su trabajo?

Tabla 41. Pregunta 5: ¿Recibe un trato justo en su trabajo?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
26	75	8	3	112
23%	67%	7%	3%	100%

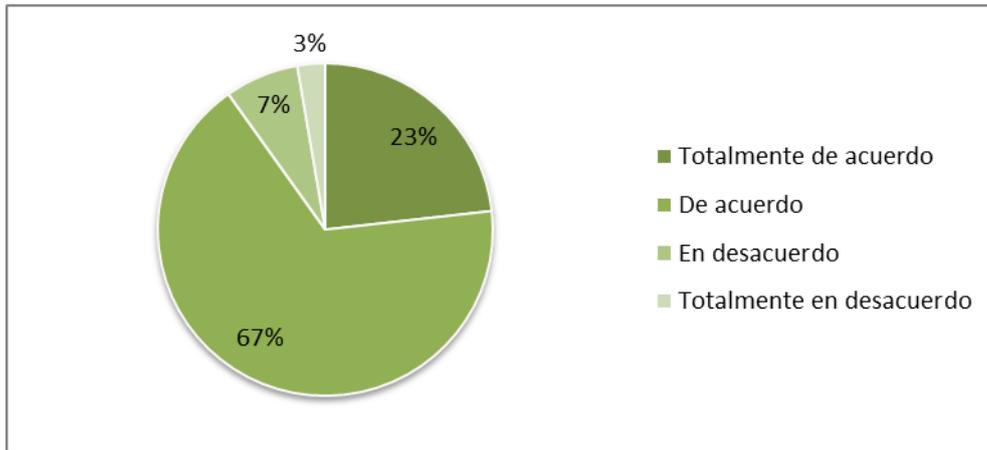


Figura 11. Pregunta 5 de la encuesta

Análisis: Podemos notar que el 67% del personal están de acuerdo con el trato justo que incluye el 23% que respondió totalmente de acuerdo y que varían en edades de 25 a 45 años, las personas que respondieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que son 7% y 3% respectivamente son personas que tienen menos de 1 año laborando en la empresa.

Interpretación: El 90% que incluye de acuerdo y totalmente de acuerdo en su gran mayoría fueron los administradores de punto de venta y que tienen entre 5 y 2 años laborando en la empresa.

Pregunta 6.

6. ¿Cree que su jefe tiene buenas relaciones laborales con usted?

Tabla 42. Pregunta 6: ¿Cree que su jefe tiene buenas relaciones laborales con usted?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
58	50	4	0	112
52%	45%	4%	0%	100%

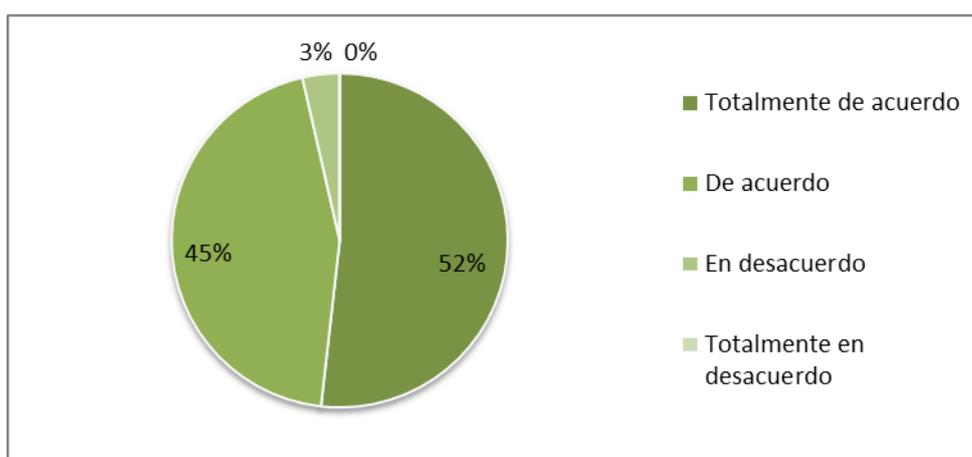


Figura 12. Pregunta 6 de la encuesta

Análisis: El 52% está totalmente de acuerdo con la relación laboral que tiene con su jefe inmediato, mientras que el 45% sólo está de acuerdo, por otro lado una minoría del 4% está en desacuerdo y creen que no tiene una buena relación laboral con sus jefes.

Interpretación: El personal que se siente totalmente de acuerdo en tener una buena relación laboral con su jefe entre la mayoría están los administradores de punto de venta

Pregunta 7.

7. ¿Las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?

Tabla 43. Pregunta 7: ¿Considera que los trabajos que desempeña están de acuerdo con sus capacidades?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
54	49	9	0	112
48%	44%	8%	0%	100%

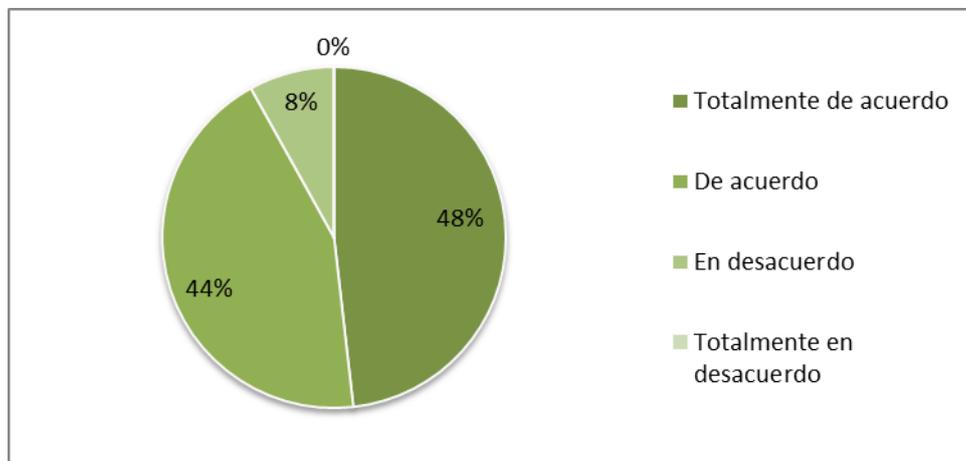


Figura 13. Pregunta 7 de la encuesta

Análisis: El 48% de los encuestados se sienten totalmente de acuerdo, el 44% de acuerdo y solo un 8% están en desacuerdo sobre si su relación con los demás compañeros afecta su desempeño.

Interpretación: El personal está dividido en cuanto al clima que mantiene con sus compañeros, pero podemos interpretar que existe un clima “bueno” en cada centro de costo.

Pregunta 8.

8. ¿Considera que los trabajos que desempeña están de acuerdo con sus capacidades?

Tabla 44. Pregunta 8 ¿Considera que los trabajos que desempeña están de acuerdo con sus capacidades?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
70	35	6	1	112
63%	31%	5%	1%	100%

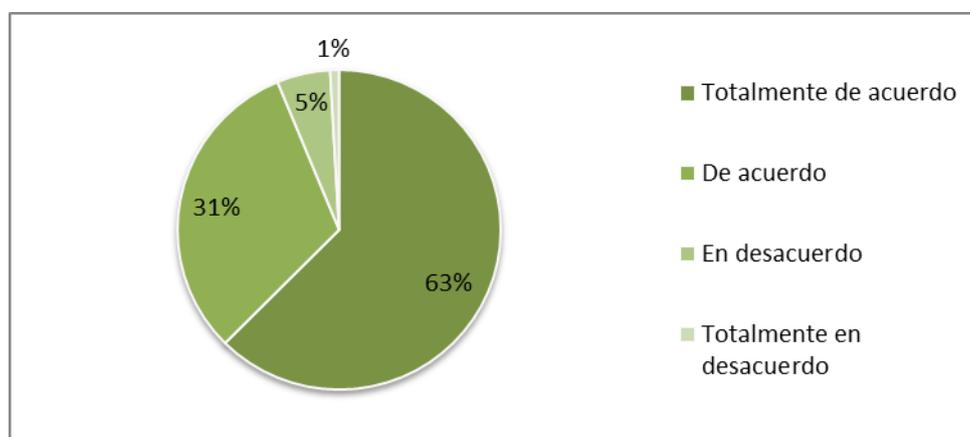


Figura 14. Pregunta 8 de la encuesta

Análisis: El 87% del personal está de acuerdo con su trabajo y se siente cómodo y satisfecho con sus capacidades para realizar sus labores en las farmacias, mientras tanto el 31% que está en desacuerdo son más los jóvenes entre menos de 25 a 35, un 5% está en desacuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Podemos analizar que los jóvenes entre menores de 25 a 36 años que son auxiliares de punto de venta, entre su mayoría no están de acuerdo porque piensan que merecen algo mejor ya que algunos estudian en nivel superior a diferencia de los trabajadores que son administradores con

más años en la empresa y con más edad que se siente de acuerdo con que el trabajo que desempeñan por su tiempo de labor.

Pregunta 9.

5. ¿Tiene libertad de escoger su propio método de trabajo?

Tabla 45. Pregunta 9 ¿Tiene libertad de escoger su propio método de trabajo?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
49	42	16	5	112
44%	38%	14%	4%	100%

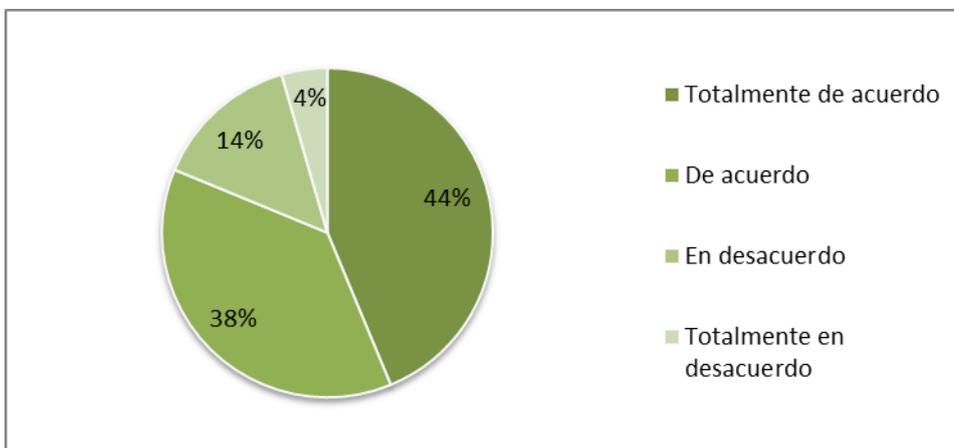


Figura 15. Pregunta 9 de la encuesta

Análisis: El 44% piensa que si tienen la libertad de escoger su propio trabajo en los cuales la mayoría son Administradores de punto de venta, y con más de 5 años en la empresa, mientras que el 38% están solo de acuerdo que pertenece a la mayoría a auxiliares jóvenes entre 25 y 36 años.

El 14% está en desacuerdo y un 4% en desacuerdo.

Interpretación: Se puede interpretar ya que los auxiliares no tienen libertad de escoger su propio método de trabajo, a diferencia de los

administradores que tienen más libertad que los auxiliares, porque son las personas que planifican los horarios e interactúan más con su jefe zonal

Pregunta 10.

10. ¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

Tabla 46. *Pregunta 10 ¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?*

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
60	45	3	4	112
54%	40%	3%	3%	100%

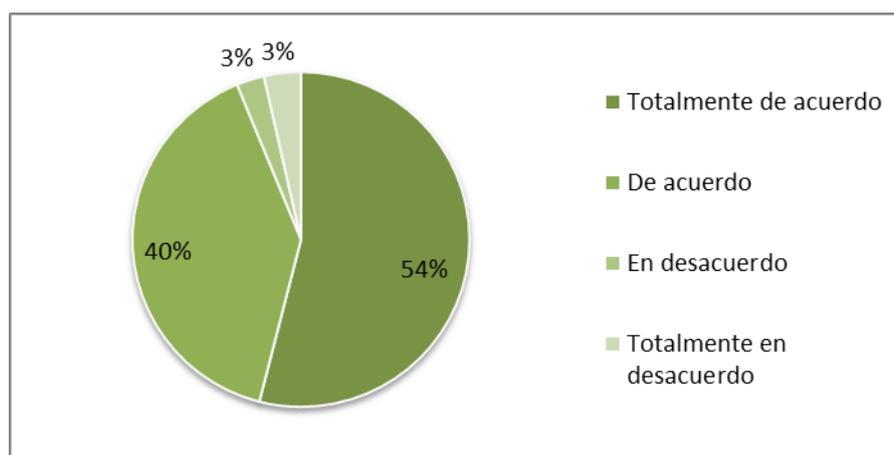


Figura 16. Pregunta 10 de la encuesta

Análisis: El 54% de los trabajadores están completamente de acuerdo y el 40% está de acuerdo en que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, mientras que el 3% está en desacuerdo y el 4% totalmente desacuerdo.

Interpretación: De los trabajadores que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que suman el 94% sienten que la empresa fomentan un buen clima y la unión de los trabajadores los administradores de punto de venta y auxiliares están tranquilos con el compañerismo.

Pregunta 11.

11. ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?

Tabla 47. Pregunta 11 ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
70	29	8	5	112
63%	26%	7%	4%	100%

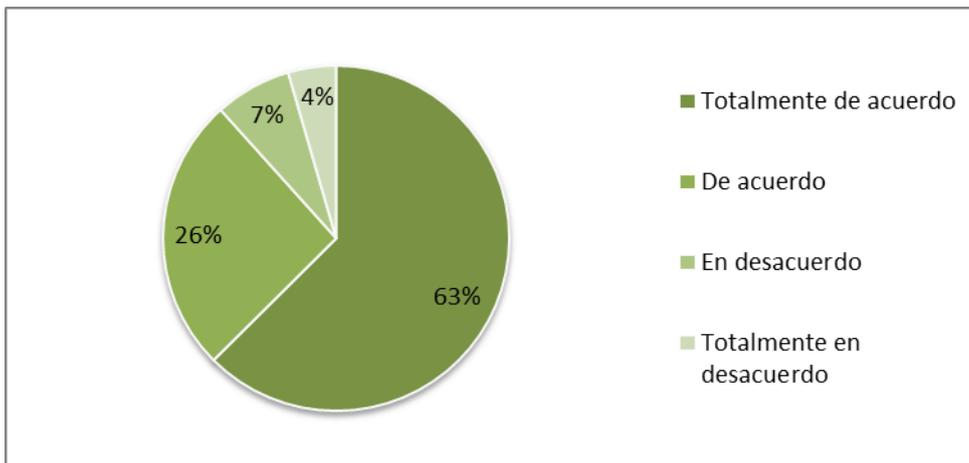


Figura 17. Pregunta 11 de la encuesta

Análisis: El 63% contestaron que están totalmente de acuerdo, el 26% está de acuerdo y por otro lado hay una minoría del 7% que está en desacuerdo y el 4% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo.

Interpretación: La mayoría de los trabajadores que contestaron de forma afirmativa entre los cuales están los administradores y auxiliares que tienen más de 5 años de labor en la empresa se sienten seguros de que trabajando

duro podrán progresar porque los auxiliares toman de ejemplo a sus administradores y los administradores toman de ejemplo a sus jefes zonales que a base de esfuerzo y trabajo han logrado ascender.

Pregunta 12.

12. ¿Se siente comprometido con el éxito de la compañía?

Tabla 48. Pregunta 12 ¿Se siente comprometido con el éxito de la compañía?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
82	30	0	0	112
73%	27%	0%	0%	100%

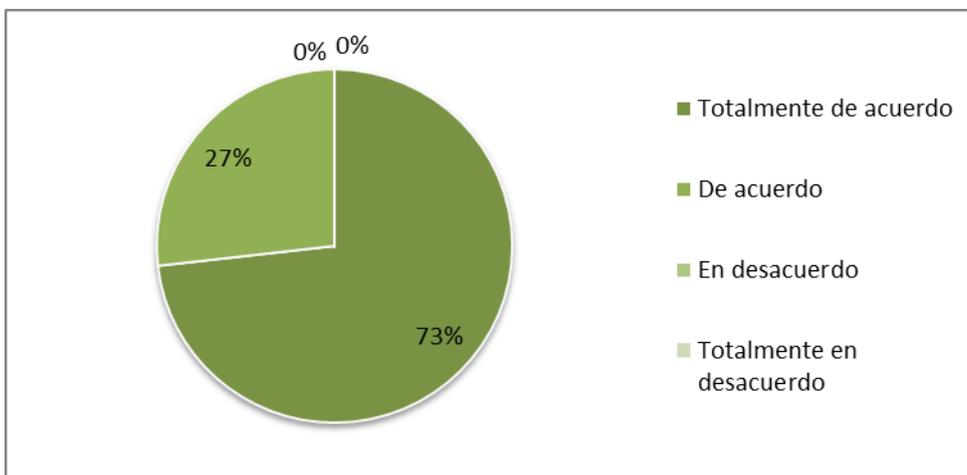


Figura 18. Pregunta 12 de la encuesta

Análisis: Un porcentaje del 73% de trabajadores se sienten totalmente de acuerdo y un 27% está de acuerdo, en este caso nadie contestó de manera negativa.

Interpretación: Se puede decir que el 100% está satisfecho con su trabajo con el cual se siente comprometido con el éxito de la compañía, ya que todos afirman que el logro de la compañía son sus logros.

Pregunta 13

13. En caso de que la empresa desee abrir un programa de actividades extra laborales, señale con una X las que más sean de su agrado.

Tabla 49. *Pregunta 13. En caso de que la empresa desee abrir un programa de actividades extra laborales, señale con una X las que más sean de su agrado.*

Caminatas ecológicas y ciclo paseos	28
Taller de relajación y meditación	33
Orientación Psicológica	29
Talleres de artes plásticas	11
Taller de trabajo en equipo	48
Taller de inteligencia emocional	30
Taller de Comunicación efectiva y resolución de conflictos	38
Escuela para padres	23
Hacer convenios con instituciones educativas para matricular a los empleados en programas con horarios flexibles	69
Actividades recreativas fuera de la empresa que incluyan a la familia de los trabajadores	64

Análisis e interpretación: Se propusieron varias actividades extra laborales de las cuales les pareció más interesante el convenio con instituciones educativas para que los trabajadores puedan estudiar con horarios flexibles, al parecer hay muchos trabajadores interesados en superarse y crecer profesionalmente, la segunda actividad más votada fue actividades recreativas que incluyan a la familia, al parecer a las personas les parece mucho más interactivo y desestresante incluir a su familia en actividades de la empresa.

También se puede apreciar que hay un gran interés en que existan talleres de trabajo en equipo, taller de comunicación efectiva y resolución de conflictos, taller de relajación y meditación, taller de inteligencia emocional y orientación psicológica que serían de gran ayuda para el personal que a la larga terminaría beneficiando a la empresa.

Hay otro grupo que se interesó por realizar actividades físicas al aire libre porque son beneficiosas para la salud física y mental. Así mismo los trabajadores que son padres se sintieron interesados por que brinden charlas útiles para padres y talleres de artes plásticas

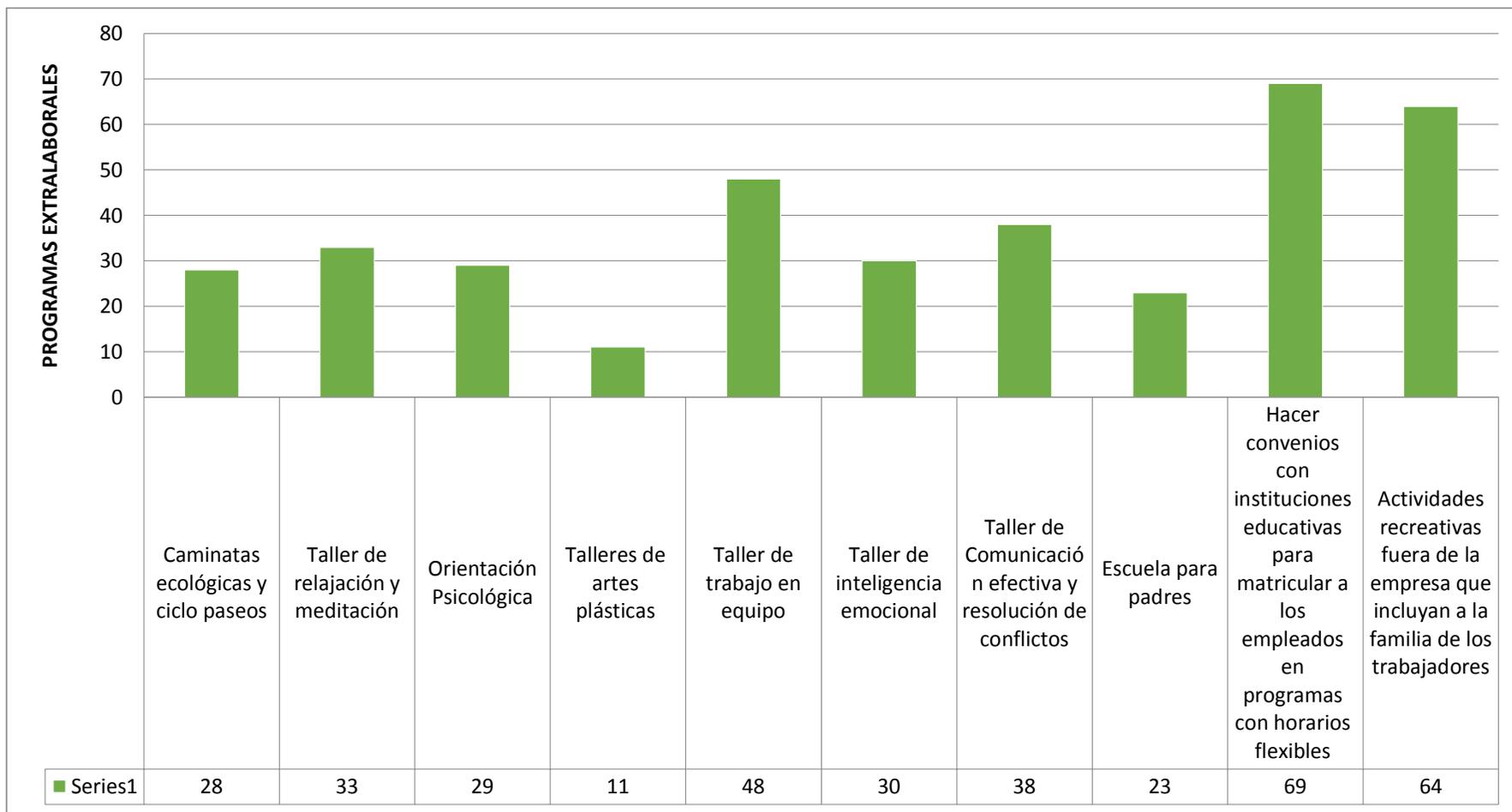


Figura 19. Pregunta 13 de la encuesta

CAPITULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue analizar las principales teorías acerca de la satisfacción laboral y productividad, de las farmacias Pharmacy's se evidenció que la empresa actualmente no mide la satisfacción laboral de los trabajadores ni la productividad de la misma, provocando que los jefes desconozcan si existe o no.

Entre los principales factores que se encontró en la investigación, que afecten la satisfacción laboral del personal, son: la remuneración que según las encuestas se determinó que los beneficios económicos que reciben no satisfacen del todo sus necesidades básicas; las relaciones con sus compañeros de trabajo y sus jefes directos y la importancia de que la empresa los tome en cuenta para diferentes actividades que la compañía realice.

La relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad del personal es la motivación, si hay motivación hay satisfacción y si hay satisfacción hay productividad, por eso la mayoría del personal aunque no está conforme con los incentivos recibidos sienten que reciben un trato justo en el trabajo y con ellos se sienten comprometidos con el éxito de la compañía.

En la encuesta realizada se encontró que mucho de los trabajadores tenían como formación académica bachiller, por lo tanto en la misma se propuso una serie de actividades extra-laborales para que el personal pueda elegir cuál de todas las opciones sería la adecuada que la compañía realice, lo cual dio como resultado, que la empresa realice convenio con instituciones

educativas para que los empleados se inscriban y puedan continuar con sus estudios académicos.

5.2. Recomendaciones

1. Realizar evaluaciones de satisfacción laboral en cada punto de venta.
2. Monitorear los niveles de satisfacción frente a la productividad de la organización.
3. Concientizar a la organización en fomentar el desarrollo socio cultural del personal.
4. Adoptar e implementar una política de medición de la satisfacción laboral.
5. Poder abrir un programa extra laboral con el cual el personal se sienta cómodo laborando en la compañía
6. Realizar capacitaciones de liderazgo a los administradores de punto de venta, ya que de ello depende la productividad de sus labores diarias en el punto de venta.
7. Considerar tabular los formatos de renuncias que el personal al momento de renunciar llena y expresa sus inconformidades, ya que la empresa no toma en cuenta ni cuantitativamente, ni cualitativamente estos datos, básicamente el personal de talento humano archiva el formato llenado por el ex trabajador sin revisión alguna.
8. Tomar en cuenta la importancia del estudio de la mayoría del personal de las farmacias Pharmacy's de Guayaquil, ya que como resultado de las encuestas realizadas, notamos que muchos trabajadores desean continuar con sus estudios y superarse.

CAPITULO 6

PROPUESTA

6.1. Antecedentes de la propuesta

El Grupo DIFARE en la actualidad maneja 80 farmacias de la cadena Pharmacy's, en todo el Ecuador, de los cuales tomamos en cuenta para realizar la investigación a las 21 farmacias Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil.

La empresa maneja un sistema llamado SEF (Soluciones Efectivas) que se encarga de resolver, solucionar problemas y quejas internas del personal que labora en farmacias, las personas encargadas de la atención al cliente interno en este caso las personas que laboran en cada punto de venta son colaboradores del departamento de Talento Humano (Nómina), por medio de este sistema se nota diariamente inconformidad del personal de las farmacias por diferentes motivos, ya sea, pagos de horas extras, pagos de incentivos, inconformidad con las marcaciones, vacaciones, etc.

Se notó que en las entrevistas de salida (Anexo 1) que se debe realizar al momento de que el trabajador renuncie, no son evaluadas, tabuladas, ni tomadas en consideración por alguna insatisfacción que el trabajador tuviese al momento de cesar sus funciones en la compañía, lo cual ocasiona que no exista algún conocimiento por parte de la Gerencia de Talento Humano cuales son las fallas o porque el empleado renuncia a sus funciones.

6.2. Justificación de la propuesta

Dado que el recurso humano está ligado en todas las áreas de la compañía, es primordial tener en cuenta distintas estrategias que motiven y dinamicen a todo el personal de cada uno de los departamentos, y tengan en mente que es necesario tener una mejora en cuanto al clima laboral, que cada trabajador se sienta satisfecho puesto que de eso depende la productividad de cada farmacia y se promueva un buen ambiente tanto al cliente interno que son los trabajadores como al externo que son los clientes.

De esta forma el interés de la propuesta nace en plantear estrategias que cambie el enfoque que tiene la empresa hacia sus empleados, muchos de los trabajadores al momento de ser encuestados, afirmaron sentirse comprometidos con el éxito de la compañía, tomando en cuenta que depende de ellos, la satisfacción y de su productividad aumenten las ventas de cada farmacia.

Por consiguiente al cambiar el enfoque que se maneja actualmente, es necesario implementar propuestas a una verdadera valoración al Talento Humano, por ello, se realizó encuestas al personal de las farmacias Pharmacy's de Guayaquil, para identificar un programa de actividades extra laborales que más sean de su agrado, donde se pudo notar lo que más fue de su interés.

6.3. Objetivo de la propuesta

Mejorar la satisfacción laboral y la eficiencia del personal de las farmacias Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil, acrecentando su productividad.

6.4. Análisis de factibilidad

La propuesta que se plantea es factible, por cuanto si existe la predisposición de la Gerencia de Talento Humano para realizar una modificación en lo que se refiere a la motivación del personal.

6.5. Fundamentación de la Propuesta

Como resultado del plan de recolección de datos donde se expusieron varias opciones de actividades extra laborales que la empresa podría realizar para hacer que sus trabajadores se sientan con más comodidad en sus puestos de trabajo se determinó que muchos de los trabajadores encuestados según los resultados recopilados tienen estudios de segundo nivel y desean continuar con su preparación académica.

La propuesta en este trabajo de investigación es que la empresa cree convenios con instituciones educativas de tercer nivel que les brinden las facilidades necesarias para trabajar y estudiar al mismo tiempo en horarios flexibles y con precios cómodos.

Se llegó a la conclusión que la idea más factible sería la de educación a distancia puesto que es más económica y sólo tendrían que acudir a la Universidad como presencial una vez en todo el semestre para rendir su examen final.

Se tomó como referencia una Universidad de la ciudad de Guayaquil para cotizar los precios y descuentos de llegarse a realizar un convenio con la compañía.

El costo promedio del semestre que incluye a todas las carreras es entre USD \$1000 a USD \$1300, dependiendo de la carrera y de los créditos que el trabajador vaya a elegir, cabe indicar que la educación a distancia se cancela en su totalidad por adelantado, lo cual la propuesta sería que la empresa asuma entre el 25% y 30% del costo total del semestre, y que el trabajador cancele la diferencia del porcentaje ya sea descontado mediante rol de pago y financiado de 4 a 6 meses que dura el semestre, previamente firmando una carta de compromiso de pago con la empresa en caso de que el trabajador decidiera terminar su relación laboral con la compañía y que el saldo que tuviere hasta su terminación laboral se descuenta mediante liquidación de haberes.

A continuación se detallan las carreras disponibles a elección del empleado:

Tabla 50. *Carreras de Educación a distancia*

Carreras	Semestres	Título
Derecho	10	Abogado
Administración	9	Licenciado (a) en Administración
Marketing	9	Licenciado (a) en Marketing
Contabilidad y Auditoría	10	Licenciado (a) en Contabilidad y Auditoria
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	9	Licenciado (a) en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras
Trabajo Social	10	Licenciado (a) en Trabajo Social

Referencias

- Abascal, E., & Grande Esteban, I. (2005). *Analisis de encuestas*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Acevedo Ibáñez, A., & López M., A. (1986). *El proceso de la entrevista*. Limusa.
- Argos, J., & Ezquerro, P. (2014). *Liderazgo y Educacion*. Universidad de Cantabria.
- Atalaya Pisco, M. (5 de Septiembre de 1999). *Satisfaccion Laboral y Productividad*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Beach, D. (1980). *Personel The Management of People at Work* (4ta ed.). United States of America: Macmillan Publishing Co.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1991). *Psicologia Industrial*. México: Trillas.
- Casas Romeo, A. (2002). *Remuneracion, Retribucion y Motivacion de Vendedores*. Madrid: ESIC.
- Caso Neira, A. (2003). *Sistemas de incentivos a la produccion* (Segunda ed.). Madrid, España: Fundacion Cofemetal .
- Cellis, A., & Garcia, A. (2008). Trabajo presentado para el premio nacional de investigacion del COLPARMEX 2008 en el area de administracion. Mexico. Obtenido de <http://www.colpamex.org/Revista/Art10/49.htm>
- Chiang Vega, M., & Ojeda Hidago, J. (02 de Septiembre de 2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. México.
- Chiang Vega, M., Martin Rodrigo, M., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*.
- Chiavenato. (2001). *Gestion del Talento Humano* (Primera Edición ed.). Continental.
- Chiavenato, I. (1999). *Administracion de Recursos Humanos* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.

- DIFARE, D. F. (2011). Reglamento Interno de Seguridad y Salud Laboral. Guayaquil.
- Difare, G. (s.f.). *GD GRUPO DIFARE*. Obtenido de <http://www.grupodifare.com/quienesomos.aspx>
- Esteves Moncayo, T. (2015). Satisfacción Laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas. Guayaquil.
- Fernandez de Tejada Muñoz, V. (2010). *Derechos Humanos y relaciones laborales*. Netbiblo.
- Fernandez Ríos, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional, Concepto, Desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Flores Mazon, Z. A. (Junio de 2012). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA JEANS LOREN DEL CANTÓN PELILEO. Ambato, Ecuador.
- Frías F., P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales*. Buenos Aires: Lom Ediciones.
- Fuentes Navarro, S. (Marzo de 2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Quetzaltenango.
- Gan Bustos, F., & Triginé i Prats, J. (2013). *Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gan, F., & Jaume, T. (2012). *CLIMA LABORAL*. Madrid: Díaz de Santos.
- Garcia Viamontes, D. (julio de 2010). *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccscs/09/dgv.htm
- Giraldo, K. (23 de Abril de 2011). *Mentalidad sin limites*. Obtenido de <http://www.kathegiraldo.com/satisfaccion/>
- Gonzales, P., & Bermudez, T. (2008). *Una aproximación al modelo de toma de decisiones usado por los gerentes de las micro, pequeñas y mediana empresas ubicadas en cali, colombia desde un enfoque de modelos de decisión e indicadores financieros y no financieros*.
- Gonzalez, M. V., & Pimentel Bueno, M. (2007). Clima Organizacional y estrés laboral en empleados de trabajo por turno. Maracaibo, Venezuela.

- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional* (5ta ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis* (1a ed.). Córdoba: Brujas.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Iztapalapa, México: McGraw Hill.
- Hernandez Vargas, P. (Diciembre de 2009). Selección del Personal. México D.F.
- Herrera López, J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos de América.
- Hurtado, I., & Toro, J. (1998). *Paradigmas y metodos de investigacion en tiempos de cambio*. Valencia: Ediciones de la Universidad de Carabobo.
- Ickart Isern, T., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. (2006). *Elaboracion y presentacion de un proyecto de investigacion y una tesina*. Barcelona, España: Edicions Universitat Barcelona .
- Instituto Interamericano de cooperacion para la agricultura. (2004). *Experiencias sobre sistemas de incentivos a la comunidad de investigadores para favorecer la innovacion tecnologica*. Instituto Imnteramericano de cooperacion para la agricultura. IICEA.
- Ivancevich, J. (2000). *Comportamiento Organizacional*. España: McGraw-Hill España.
- Johns, G., & George, J. (2010). *Administracion Contemporanea*. Mexico: Mc Grow-Hill.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2006). *Dirección Estratégica* (Vol. 7ma Edición). Madrid: Prentice Hall.
- Koontz, H., & Heinz, W. (2004). *Administracion, Una prespectiva Global*. Mc Grow-Hill.
- Koontz, H. (2003). *Administracion una perspectiva global*. México: McGraw.
- LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION. (2012). *Código del trabajo*.
- Lopez Herrera, J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
- Martinez Guillen, M. (2013). *Motivacion*. Madrid: Diaz de Santos.
- Menendez Díes, F., Fernandez Zapico, F., Llaneza Alvarez, F., Vasquez Gonzalez, I., Rodriguez Getino, J., & Expeso Esposito, M. (2007).

*FORMACION SUPERIOR EN RELACION DE LOS RIESGOS
LABORALES.* España: LEX NOVA S.A.

- Mokate, K. (Julio de 2012). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Que queremos decir?* Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/1193/Eficacia%2c%20eficiencia%2c%20equidad%20y%20sostenibilidad%20%C2%BFqu%C3%A9%20queremos%20decir%3f%20%28I-24%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muchinsky , P. (2004). *Psicología aplicada al trabajo* (Primera ed.). España: Thompson.
- Muñoz Seco, E., Coll Benejam, J. M., Torrent Quetglas, M., & Linares Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *ORIGINALES*.
- Nash , M. (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Norma.
- Olleros Izard, M. (2005). *El proceso de captacion y seleccion del personal* (Tercera ed.). Barcelona, España: Gestión 2000.
- Ortiz Serrano, P., & Cruz Garcia, L. (Julio de 2008). *Pepsic Periodicos electronicos em Psicologia*. Obtenido de Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Registro Oficial N° 449. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*.
- Robbins , S. (1999). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 8va Edición). Mexico: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. PRENTICE-HALL HISPANOAMERICA S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Vol. Décima Edición). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educacion.
- Rodríguez U., M. (7 de Marzo de 2012). *METODOLOGÍAS DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2012/03/07/introduccion-general-a-la-metodologia-de-la-investigacion/>

- Rofman , A. (12 de Diciembre de 2013). *Economía Solidaria y cuestion regional de la Argentinian a principio del siglo 21*. Argentina.
- Rojas Soriano, R. (s.f.). *Investigacion Social teoria y praxis*. Mexico D.F.: Plaza y Valdés.
- Rubio, E. (16 de Febrero de 2003). *Reglad de oro de un buen clima laboral*.
Obtenido de www.el-mundo.es/sudinero/noticias/noti12.html
- Seguro General. (2016). *Ley de seguridad social*.
- Urquijo Gracia, J. (2008). *La remuneración del trabajo*. Caracas: Texto C.A.
- Vélaz Rivas, J. (1996). *Motivos y Motivación en la empresa*. Madrid: Diaz de Santos.
- Weiss, H. (2002). *Deconstructing job satisfaction. Separating evaluations, beliefs and adjective experiences* *Human Resource Management Review*.

APÉNDICE

Anexo 1 Encuesta de Satisfacción Laboral

ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL

Objetivo:

Los datos que nos proporcione son estrictamente confidenciales y solo servirán para generar estadísticas agregadas.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Sexo:		Ubicación:	
Procedencia:		Cargo:	
Nivel de estudio:			
Estado civil:			

EDAD		AÑOS DE LABOR	
Menor de 25 años		Menor a 1 año	
Entre 26 años a 35 años		Entre 2 a 5 años	
Entre 36 años a 45 años		Entre 5 a 10 años	
Entre 46 años a 55 años		Entre 10 a 15 años	
Más de 55 años		Más de 15 años	

CUESTIONARIO DE ADMINISTRACION LABORAL

Seleccione una opción de la siguiente escala para las preguntas que a continuación se presentan.

Preguntas	SI	NO	POCO
1. ¿Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas?			

2. ¿Su trabajo le da prestaciones sociales adecuadas?			
3. ¿Se siente seguro y estable en su empleo?			
4. ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho?			

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Seleccione una opción de la siguiente escala para las preguntas que a continuación se presentan.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Recibe un trato justo en su trabajo?				
2. ¿Cree que su jefe tiene buenas relaciones laborales con usted?				
3. ¿Las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?				
4. ¿Considera que los trabajos que desempeña están de acuerdo con sus capacidades?				

5. ¿Tiene libertad de escoger su propio método de trabajo?				
6. ¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?				
7. ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?				
8. ¿Se siente comprometido con el éxito de la compañía?				

En caso de que la empresa desee abrir un programa de actividades extra laborales, señale con una X las que más sean de su agrado.

Caminatas ecológicas y ciclo paseos	
Taller de relajación y meditación	
Orientación Psicológica	
Talleres de artes plásticas	
Taller de trabajo en equipo	
Taller de inteligencia emocional	
Taller de Comunicación efectiva y resolución de conflictos	
Escuela para padres	

Hacer convenios con instituciones educativas para matricular a los empleados en programas con horarios flexibles	
Actividades recreativas fuera de la empresa que incluyan a la familia de los trabajadores	

Anexo 2 Formulario de entrevista de Salida

GRUPO DIFARE - División de Talento Humano

FORMULARIO DE ENTREVISTA DE SALIDA

Nombre del colaborador: _____

Cargo: _____ Fecha: _____

Área o farmacia: _____

Nombre del Jefe inmediato: _____

1. ¿Por cuál de los siguientes motivos usted decide retirarse del Grupo? (Marque con una "X")



MOTIVOS	"X"	MOTIVOS	"X"
AMBIENTE FISICO DE TRABAJO		MALAS RELACIONES LABORALES	
BAJA REMUNERACION		MUCHA PRESION EN EL TRABAJO	
DESCUENTOS POR INVENTARIO		NEGOCIO PROPIO	
DESMOTIVACION		OTRA PROPUESTA LABORAL	
ESTUDIOS		POR REESTRUCTURACION DE LA COMPAÑÍA	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL DESARROLLO PROFESIONAL		PROBLEMAS CON EL JEFE INMEDIATO	
FALTA DE RECONOCIMIENTO A SU LABOR		PROBLEMAS PERSONALES O ENFERMEDAD	
FALTAS AL REGLAMENTO INTERNO		SERVICIO MILITAR	
HORARIOS DE TRABAJOS		STRESS	
INCUMPLIMIENTO DE LO OFRECIDO AL INGRESAR		TERMINACION DEL CONTRATO	
INSTRUCCIÓN DE PRESIDENCIA DIRECTORIO		VIAJE	
JUBILACION			

De las alternativas marcadas, especifique sus razones.

2. Califique usted los siguientes aspectos en el Grupo.

Aspectos	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo
Ambiente físico				
Ambiente laboral				
Inducción y reglamento interno				
Capacitación y entrenamiento				
Comunicación				
Motivación al grupo de trabajo				
Reconocimiento de su labor				
Sueldo e incentivos				
Trato del Jefe y demás ejecutivos del Grupo				
Trato de Talento Humano				

3. ¿Las funciones de su puesto de trabajo correspondían a lo que usted esperaba?

Si () No ()



GRUPO DIFARE - División de Talento Humano

¿Por qué? _____

4. ¿Qué es lo que más le gustaba de las funciones en su puesto de trabajo?

5. ¿Qué es lo que más le molestaba de las funciones en su puesto de trabajo?

6. ¿Sintió que se podía expresar libremente sin temor a represalias?

Si () No ()

¿Por qué? _____

7. Si estuviera en sus manos, ¿Qué hubiera hecho usted para impedir su salida del Grupo?

8. A fin de mejorar nuestra gestión, ¿Qué comentarios o sugerencias usted haría finalmente?

Área exclusiva para ser llenada por Talento Humano.	
Elaborado por:	
Firma:	



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Castillo González, Gladys Denisse**, con C.C: # **0922518535** autora del trabajo de titulación: “**Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de septiembre de 2017

f. _____

Nombre: **Castillo González, Gladys Denisse**

C.C: **0922518535**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Tumalie Asinc, Julieta Cristina**, con C.C: # **0929602035** autora del trabajo de titulación: “**Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy’s de la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de septiembre de 2017

f. _____

Nombre: **Tumalie Asinc, Julieta Cristina**

C.C: **0929602035**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil"		
AUTORAS	Gladys Denisse Castillo González, Julieta Cristina Tumalie Asinc		
REVISORA/TUTORA	Lcda. Zoila Rosa Bustos Goya Mgs / Lcda. Sanchez Ube, Pricila Francia Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	DE 19 de septiembre de 2017	No. PÁGINAS:	DE 132
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción Laboral; Productividad; Motivación		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción Laboral, Incidencia, Productividad, Clima Laboral, Motivación		
RESUMEN/ABSTRACT (196 palabras):	<p>En la presente investigación se busca determinar si la satisfacción laboral tiene algún tipo de incidencia en la productividad de los trabajadores de las farmacias Pharmacy's en la ciudad de Guayaquil con el objeto de brindar una propuesta de mejora para la organización.</p> <p>Se ha planteado como un problema el cómo afecta la satisfacción laboral en el personal y cómo afecta en la productividad de las farmacias Pharmacy's en la ciudad de Guayaquil, debido que en la actualidad muchas compañías desconocen la importancia de la comodidad y el clima laboral en los puestos de trabajo.</p> <p>Para realizar el respectivo análisis es importante el entendimiento de las teorías relacionadas a la satisfacción laboral y productividad, así mismo el significado de otros términos relacionados.</p> <p>El enfoque de nuestra investigación se basa en el punto de vista, cuantitativo que recopila información a través de las encuestas.</p> <p>La metodología que se utilizó en la siguiente investigación, permitió conocer las falencias de la compañía en la satisfacción laboral y los efectos que causa en la productividad por medio de encuestas, reflejando que aunque ellos reciben sus incentivos, los beneficios económicos que se les pagan como remuneración no satisfacen sus necesidades básicas.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORAS	CON	Teléfono: +593-0989508500 0989149140	ju_nany1603@hotmail.com cristinat_199127jc@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	CON LA INSTITUCIÓN DEL	Nombre: Freddy Ronalde Camacho Villagómez Teléfono: +593-4-987209949 E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			