



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

**Trabajo Final para optar por el Título de
Maestría en Gerencia y Productividad**

Título:

**Incidencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados
de Gargon Farmacéutica S.R.L en la ciudad de Santiago de los Caballeros,
año 2016.**

Sustentante

Omarlin Esteban González Lora

Matrícula:

2015-0249

Asesor:

Miguel Angel Díaz, M.A.

**Santiago de los Caballeros
Republica Dominicana.
Diciembre, 2016**

RESUMEN

Es evidente que la satisfacción laboral afecta no solo el servicio y atención al cliente, si no también el desempeño de los empleados y por ende la productividad de la empresa y su capacidad para producir riquezas. Hoy en día el capital humano es considerado el recurso más valioso que puede tener una compañía y no es para menos, si consideramos que son precisamente ellos quienes llevan a cabo las operaciones, cumplen los objetivos, siguen las políticas y gestionan los activos de la empresa, de allí precisamente nace la importancia de que se sientan satisfechos con la labor que realizan y la empresa tiene mucho que ver en ello. El objetivo de este estudio es conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la empresa Gargon Farmacéutica S.R.L. De esta manera se pretende que se puedan arrojar datos que contribuyan a la mejora de los aspectos que sean desfavorables. Esta investigación es muy importante para la empresa y para futuras investigaciones que se realicen en torno al tema, ya que a pesar de que el desempeño de los empleados se analiza periódicamente mediante evaluaciones y otros métodos, existen algunos indicadores que presentaremos en este documento, que pueden arrojar conclusiones en este sentido, por esta razón, y como hemos mencionado con anterioridad, este estudio se realiza con el fin de ofrecer recomendaciones oportunas a la gerencia para que se tomen medidas correctivas en caso de considerarse necesario.

	Pág.
RESUMEN	ii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTOS	xi
LISTA DE TABLAS	xiii
LISTA DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xviii

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL (MARCO TEORICO)	7
1.1 Marco Contextual.....	7
1.1.1 Aspectos generales de la ciudad de Santiago.	7
1.1.2 Reseña Histórica de Gargon Farmacéutica S.R.L	8
1.2 Marco conceptual	11
1.2.1 Satisfacción Laboral	11
1.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	11
1.2.2.1 Trabajo en sí	13
1.2.2.2 Pago	13
1.2.2.3 Ascensos	13
1.2.2.4 Supervisión	13
1.2.2.5 Compañeros	14
1.2.2.6 Liderazgo	14
1.2.2.7 Ambiente.....	14
1.2.2.8 El Ausentismo	15
1.2.2.9 Productividad	15
1.2.2.10 Rotación	15
1.2.2.11 Medición del desempeño	15
1.2.2.12 Utilidad de la evaluación del desempeño	16

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.	17
2.1 Enfoque al diseño, Tipo de Investigación y Método.....	17
2.1.1 Enfoque de la investigación	17
2.1.2 Diseño de la investigación	17
2.1.3 Tipo de investigación.....	18
2.1.4 Método	18
2.2 Universo o población y muestra	19
2.3 Técnicas e instrumentos	19
2.4 Confiabilidad y validez de los datos	20
2.5 Procedimiento de recolección de datos.....	20
2.6 Procedimiento de análisis de datos.....	20
2.7 Presentación de los resultados.	21
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	61

BIBLIOGRAFÍA

APÉNDICES Y/O ANEXOS

GLOSARIO

LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla No. 1 Porcentaje de empleados que consideran o no desafiante su trabajo.	21
Tabla No. 2 Porcentaje de empleados que recibieron o no entrenamiento para realizar sus funciones.	22
Tabla No. 3 Porcentaje de empleados que consideran tener o no los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas.	23
Tabla No. 4 Porcentaje de empleados que consideran que están descritas sus funciones.	24
Tabla No. 5 Porcentaje de empleados que consideran o no que la empresa tiene políticas de evaluación de desempeño.	25
Tabla No. 6 Porcentaje de empleados de empleados que se siente satisfecho con el sueldo o salario que recibe.	26
Tabla No. 7 Porcentaje de empleados que considera que los beneficios obtenidos por su trabajo son justos y acorde al esfuerzo.	27
Tabla No. 8 Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene políticas de promoción y ascensos	28
Tabla No. 9 Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene un justo sistema de ascensos para promover los empleados.	29
Tabla No. 10 Tiempo en que entienden los empleados que se realizan los ascensos dentro de la empresa.	30
Tabla No. 11 Porcentaje de empleados que considera que recibe apoyo o colaboración de sus jefes en el trabajo.	31
Tabla No. 12 Empleados que consideran que los jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de metas.	32

Tabla No. 13 Porcentaje de empleados que considera que existen buenas relaciones entre compañeros en el trabajo.	33
Tabla No. 14 Empleados que consideran que hay una buena colaboración en el trabajo por parte del personal.	34
Tabla No. 15 Actividades de confraternidad fuera de la empresa.	35
Tabla No. 16 Modo en que entienden los empleados que son tomadas las decisiones por parte de su jefe.	36
Tabla No. 17 Modo en que perciben los empleados que incide el estilo de liderazgo de su jefe en el desempeño de su función.	37
Tabla No. 18 Consideración de los empleados sobre si el estilo de liderazgo contribuye en el ambiente laboral.	38
Tabla No. 19 Porcentaje de empleados que se siente satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo.	39
Tabla No. 20 Porcentaje de empleados que considera que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo son adecuadas, con ausencia de ruidos molestos.	40
Tabla No. 21 Opinión de los empleados de si su lugar de trabajo posee buena iluminación, temperatura y ventilación adecuada.	42
Tabla No. 22 Frecuencia con que se ausentan los empleados en su trabajo.	43
Tabla No. 23 Factores que inciden en que se ausenten los empleados en su trabajo.	44
Tabla No. 24 Consideración de los empleados sobre de qué manera afecta a su desempeño la ausencia en su trabajo.	45
Tabla No. 25 Consideración de los empleados acerca de si se desempeña eficientemente en sus labores.	46

Tabla No. 26 Consideración de los empleados sobre si la empresa procura que los empleados reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas.	47
Tabla No. 27 Resultados de los empleados haber recibido entrenamiento.	48
Tabla No. 28 Consideración de los empleados acerca de si la rotación de personal dentro de la empresa siempre se realiza por razones justas o necesarias.	49
Tabla No. 29 Opinión de los empleados sobre si la rotación de personal se da por razones ajenas a la empresa.	50
Tabla No. 30 Género de los encuestados.	51
Tabla No. 31 Edad de los encuestados.	52
Tabla No. 32 Nivel académico de los encuestados.	53

LISTA DE FIGURAS

	Pag.
Figura No. 1 Porcentaje de empleados que consideran o no desafiante su trabajo.	21
Figura No. 2 Porcentaje de empleados que recibieron o no entrenamiento para realizar sus funciones.	22
Figura No. 3 Porcentaje de empleados que consideran tener o no los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas.	23
Figura No. 4 Porcentaje de empleados que consideran que están descritas sus funciones.	24
Figura No. 5 Porcentaje de empleados que consideran o no que la empresa tiene políticas de evaluación de desempeño.	25
Figura No. 6 Porcentaje de empleados de empleados que se siente satisfecho con el sueldo o salario que recibe.	26
Figura No. 7 Porcentaje de empleados que considera que los beneficios obtenidos por su trabajo son justos y acorde al esfuerzo.	27
Figura No. 8 Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene políticas de promoción y ascensos	28
Figura No. 9 Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene un justo sistema de ascensos para promover los empleados.	29
Figura No. 10 Tiempo en que entienden los empleados que se realizan los ascensos dentro de la empresa.	30
Figura No. 11 Porcentaje de empleados que considera que recibe apoyo o colaboración de sus jefes en el trabajo.	31

Figura No. 12 Empleados que consideran que los jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de metas.	32
Figura No. 13 Porcentaje de empleados que considera que existen buenas relaciones entre compañeros en el trabajo.	33
Figura No. 14 Empleados que consideran que hay una buena colaboración en el trabajo por parte del personal.	34
Figura No. 15 Actividades de confraternidad fuera de la empresa.	35
Figura No. 16 Modo en que entienden los empleados que son tomadas las decisiones por parte de su jefe.	36
Figura No. 17 Modo en que perciben los empleados que incide el estilo de liderazgo de su jefe en el desempeño de su función.	37
Figura No. 18 Consideración de los empleados sobre si el estilo de liderazgo contribuye en el ambiente laboral.	38
Figura No. 19 Porcentaje de empleados que se siente satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo.	39
Figura No. 20 Porcentaje de empleados que considera que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo son adecuadas, con ausencia de ruidos molestos.	40
Figura No. 21 Opinión de los empleados de si su lugar de trabajo posee buena iluminación, temperatura y ventilación adecuada.	42
Figura No. 22 Frecuencia con que se ausentan los empleados en su trabajo.	43
Figura No. 23 Factores que inciden en que se ausenten los empleados en su trabajo.	44

Figura No. 24 Consideración de los empleados sobre de qué manera afecta a su desempeño la ausencia en su trabajo.	45
Figura No. 25 Consideración de los empleados acerca de si se desempeña eficientemente en sus labores.	46
Tabla No. 26 Consideración de los empleados sobre si la empresa procura que los empleados reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas.	47
Figura No. 27 Resultados de los empleados haber recibido entrenamiento.	48
Figura No. 28 Consideración de los empleados acerca de si la rotación de personal dentro de la empresa siempre se realiza por razones justas o necesarias.	49
Figura No. 29 Opinión de los empleados sobre si la rotación de personal se da por razones ajenas a la empresa.	50
Figura No. 30 Género de los encuestados.	51
Figura No. 31 Edad de los encuestados.	52
Figura No. 32 Nivel académico de los encuestados.	53

INTRODUCCIÓN

Selección y definición del tema

El tema de este estudio consiste en analizar la “Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L en la ciudad de Santiago, año 2016.

Antecedentes

Desde hace décadas pasadas muchos autores han hecho estudios referentes a la Satisfacción Laboral, como apoyo para la gestión administrativa de las organizaciones, lo que constituye un gran aporte para las mismas.

Herzberg, (1959), desarrolló la teoría de los dos factores de satisfacción laboral, haciendo un enfoque en los elementos que producían satisfacción, y los que por el contrario provocaban la insatisfacción de los empleados. Expone que la satisfacción del empleado viene dada por el enriquecimiento de su puesto de trabajo, ya que esto desarrolla una mayor responsabilidad de su parte y un crecimiento mental y psicológico.

Hoppock (1935), introdujo el concepto de la Satisfacción Laboral a través del estudio en los grupos de población, identificando el grado que los mismos tenían de su trabajo. Hizo hincapié en la existencia de factores que pueden influenciar la satisfacción laboral, algunos de ellos fueron: monotonía, la supervisión, fatiga y las condiciones del trabajo mismo.

Locke (1976), hizo grandes aportes, definiendo la satisfacción laboral como un estado emocional resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Dichas experiencias deberán satisfacer sus necesidades básicas y, en esa misma medida, se lograría la satisfacción del individuo en su puesto de trabajo.

Davis y Newstrom, (1999), expresan la importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones, defendiendo la relación que existe entre la satisfacción de los empleados y los resultados de la organización. Un empleado satisfecho va alineado con las metas planteadas por la institución y, por ende, aporta oportunamente al logro de los objetivos de la misma, logrando los resultados esperados.

Entre las investigaciones realizadas a nivel nacional, que sirven como referencia a los antecedentes del estudio están:

Gutiérrez y De León (2009), “Análisis de la Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa Repuestos y Accesorios De León C por A,”. Los objetivos perseguidos fueron identificar los factores de satisfacción laboral y su efecto en el desempeño de los empleados. A partir de este objetivo, se comprobó que los empleados sienten tener un trabajo desafiante, ya que la empresa permite el desarrollo de habilidades en sus puestos de trabajo. Las condiciones de trabajo físicas, y psicológicas en general son adecuadas, y satisfacen a los empleados.

Planteamiento del problema

Hoy en día es de suma importancia para las organizaciones poder alcanzar sus objetivos, no solo deben tener buenas políticas de selección de personal, sino que deben poseer o brindar las condiciones necesarias, para que sus empleados laboren con un alto desempeño; esto implica que es necesario tomar en cuenta los perfiles psicológicos, las aptitudes y percepciones que cada individuo puede hacerse de su entorno laboral.

Expertos en las investigaciones del comportamiento organizacional y la gestión administrativa de las empresas, han comprobado, que cada empleado se hace una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo y su entorno, los cuales reaccionan a diferentes factores relacionados con el trabajo y el ambiente, influyendo en el comportamiento y el desempeño, tanto individual como colectivo.

En el caso de Gargon Farmacéutica S.R.L , esta es una empresa que producto de la gran competencia que existe y debido al crecimiento que ha tenido en los últimos años, ha visto la necesidad de construir y reinventar nuevas metodologías y estrategias que le permitan tener un factor diferenciador frente a los demás laboratorios farmacéuticos.

Sin embargo, se presenta el inconveniente de que al ser una empresa familiar alguno de sus directivos han frenado un poco la creación de nuevas estrategias que vayan en mejora de la satisfacción laboral de sus empleados, lo cual afecta diferentes factores en los recursos humanos, tales como; quejas en el salario, las comodidades, las nuevas exigencias, las descripciones de puesto entre otros.

Es muy importante mencionar que las empresas para poder ofrecer un servicio y productos de calidad, necesitan contar con un personal satisfecho, que

pueda satisfacer las necesidades de la clientela, manteniendo así un desempeño que le permita a la institución seguir siendo competitiva.

Sistematización del problema

Pregunta generadora

Sabiendo que la Satisfacción Laboral es un tema determinante para el logro de las metas organizacionales, y tomando en cuenta que la empresa Gargon Farmacéutica S.R.L, pertenece a un sector que es de vital importancia para la República Dominicana, resulta muy útil analizar las incidencias de los niveles de satisfacción laboral de sus empleados, dando respuesta a la pregunta central:

¿Cuál es el grado de Satisfacción Laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L y su incidencia en el desempeño de los empleados?

Sub. preguntas

1. Cuáles son los factores que generan satisfacción en los empleados de las organizaciones.
2. ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L?
3. ¿Cuál es el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L en la ciudad de Santiago, año 2016.

Objetivos específicos

1. Definir los factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados en las organizaciones.
2. Identificar los aspectos que determinan la satisfacción laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L
3. Determinar el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L.

Justificación e importancia de la investigación

Todas las organizaciones deben procurar satisfacer las necesidades de los empleados, identificando aquellas percepciones que pueden determinar el desempeño laboral de los mismos. Gargon Farmacéutica no está exento de esta situación, esta institución también debe conocer el grado de satisfacción laboral de su personal y qué relación tiene con el desempeño del mismo, sobre todo cuando se trata de las personas que interactúan diariamente con los clientes de la empresa.

Esta organización puede utilizar la información que arrojará esta investigación como herramienta para determinar cuáles factores son necesarios modificar en cuanto a la satisfacción laboral de su personal aparte de que podrá crear o mejorar los paquetes de compensación salarial para que de esta forma pueda lograr ser más competitivos dando un aporte al crecimiento del sector farmacéutico en la ciudad de Santiago y el país.

Esta investigación servirá a la empresa misma, y a otras del sector farmacéutico y fuera de este para determinar el grado de satisfacción laboral existente entre los empleados. En el aspecto social, será de gran importancia, ya que se enfoca en el factor humano, por las percepciones y actitudes de los individuos en su entorno laboral, quienes constituyen la base funcional de las organizaciones.

Finalmente, será un referente para los estudiantes de la Universidad Apec, asimismo para otras universidades, estudiantes y público a nivel general que les pueda interesar dicho tema para futuras investigaciones o como aplicación a la experiencia en este concepto de la “Satisfacción Laboral”.

Estructura de la investigación

La estructura de este estudio está conformada por dos capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

- El capítulo I “Marco Teórico” comprende una breve reseña de la organización, objeto de estudio y la revisión de la literatura que corresponde a las variables e indicadores que se utilizarán.
- El capítulo II, Metodología, describe todos los procesos, diseños y métodos de investigación que se usarán, y la formulación de un cuestionario como encuesta aplicada a los empleados de la empresa.

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL (MARCO TEORICO)

1.1 Marco Contextual

1.1.1 Aspectos generales de la ciudad de Santiago.

Es la segunda mayor ciudad de la República Dominicana, capital de la provincia Santiago y principal centro metropolitano de la región norte o región del Cibao. Fue fundada en 1495 durante la primera ola de colonización española del nuevo mundo como el “Primer Santiago de América”.

La ciudad de Santiago de los Caballeros, depende en gran medida de las tierras fértiles y de una economía de servicios predominantemente proveedora. Esto hace que Santiago de los Caballeros, sea un importante centro económico y financiero de la Republica dominicana. El sector servicios ha crecido mucho en los últimos años, lo que es ideal para la mayor expansión.

Esta ciudad es la mayor por PIB, importancia y población después de Santo Domingo y al mismo tiempo produce el mayor porcentaje del PIB de telecomunicaciones, tales como teléfonos móviles, servicio de cable, servicio de Internet y otros que son importantes para la economía del Cibao. El turismo también representa una porción importante de la economía de la ciudad decidió a su devenir histórico y a su arquitectura monumental.

La economía de Santiago es sostenida principalmente por la comercialización e industrialización de productos agropecuarios y bienes terminados, producción de bienes terminados, producción de bienes en zonas francas y por el comercio. En la ciudad se encuentran sedes y sucursales de las principales tiendas, supermercados, restaurantes y entidades financieras del país. La ciudad cuenta con varios centros comerciales y empresas multinacionales.

Al igual que Santo Domingo, Santiago ha experimentado recientemente una época de rápido crecimiento y desarrollo. Se ha convertido en una ciudad de gran importancia para la nación y el desarrollo de la región del Cibao. Santiago al igual que cualquier otra ciudad de rápido crecimiento se enfrenta a numerosos problemas incluyendo el servicio irregular de electricidad y agua potable.

1.1.2 Reseña Histórica de Gargon Farmacéutica S.R.L

La línea cardioteh nace como tal en manos de GER ARCA, en la ciudad de Santo Domingo. Más adelante en el año 2007 en manos del Sr. Thomas R. García es constituida formalmente la empresa Gargon Farmacéutica S.R.L (Empresa distribuidora de productos farmacéuticos) la cual adquiere dicha línea con todos los derechos de marca para su distribución, promoción y venta, iniciando sus labores formalmente en el mes de Junio del mismo año.

En sus inicios las operaciones comenzaron solo a nivel del Cibao y en marzo del 2008 se expanden a nivel nacional. En el mismo 2008 Gargon inicia con distribuidora de otros proveedores, creando una nueva estrategia de no solo enfocarse en la venta y promoción de la línea Cardiotech, sino también en la venta de productos farmacéuticos de otras empresas nacionales. De esta manera se adquiere una nueva fuente de ingresos y la visión de convertirse en una distribuidora más completa.

Misión

Somos una empresa líder que lleva calidad a precios razonables a través de nuestros productos, mejorando cada día los estándares de producción y distribución a nivel nacional, dando a los profesionales de la medicina y clientes en general la seguridad de que con el uso de nuestros medicamentos llegaran al objetivo buscado.

Visión

Ganar cada día un mayor espacio en la preferencia y confianza del médico y los usuarios finales, para ser líderes en la industria farmacéutica nacional, usando siempre la relación calidad, innovación y buenos precios.

Valores

Trabajo en Equipo

Por al trabajar en equipo por difícil que sea la tarea el objetivo final será alcanzado.

Satisfacción al cliente

Por qué satisfacer las expectativas y necesidades de los profesionales de la medicina, nuestros clientes y usuarios en general es lo más importante para nosotros.

Eficiencia

A través de la eficiencia lograremos alcanzar nuestras metas con el mínimo de error en los procesos realizados.

Innovación

Elemento imprescindible para seguir descubriendo como podemos mejorar y cubrir las nuevas necesidades de nuestros clientes.

Organigrama Gargon Farmacéutica S.R.L

La empresa Gargon Farmacéutica S.R.L posee un organigrama debidamente organizado el cual está encabezado por su fundador y gerente General, el Sr. Thomas García el cual es la cabeza de la empresa. Debajo de él se encuentra su esposa la Sra. Rosa González la cual funge como Gerente Administrativa y debajo de ella se encuentran el contador de la empresa, Encargado de almacén y de debajo de ellos se encuentran los auxiliares y encargado de facturación.

Bajo la supervisión directa del Gerente general también se encuentra el gerente de ventas y los coordinadores de zona, bajo estos últimos dos podemos encontrar los coordinadores de ventas, vendedores, visitantes médicos y por último los vendedores directos.

1.2 Marco conceptual

1.2.1 Satisfacción Laboral

Cada vez más las organizaciones concuerdan en reconocer la importancia que tiene la dimensión humana y la Gestión de Recursos Humanos como factor relevante para lograr las metas trazadas; siendo la satisfacción laboral una de las claves para alcanzarlas.

El desarrollo de los recursos humanos y la satisfacción laboral se convierte en una necesidad por razones sociales, tecnológicas, y económicas ante un sistema de producción y de servicios cada vez más exigente, dentro de un marco altamente competitivo, en el que se desenvuelve.

La Satisfacción Laboral es definida por Schermerhurn, et al (2005), como "...el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo..." (p.118) Por lo que la misma, se compone de un sentimiento, el cual puede ser positivo o negativo, siendo el grado que indica su intensidad.

1.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Robbins, (2009), plantea que la Satisfacción Laboral es "...una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia áreas específicas del mismo..." (p.181) En tal sentido, la satisfacción laboral implica diferentes factores, ya que las aptitudes comprenden distintos aspectos del trabajo y su ambiente.

Con relación a las aptitudes, Robbins (2000), expone que las mismas son, "...las percepciones que consisten en la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir..." Es decir, la manera como el empleado percibe el esfuerzo en su puesto de trabajo, y la recompensa que recibe por el mismo. (p.25).

En consonancia, Davis y Newstrom, (2003), expresan que las aptitudes son, “...los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento...”. En tal sentido, se trata de la manera en que cada individuo percibe su trabajo y el entorno que le rodea. (p.275).

Los empleados necesitan trabajar motivados y satisfacer sus necesidades, al respecto de esto, Chiavenato (2005), explica que el ser humano por su naturaleza siente la necesidad de pertenecer a un grupo social, de ser estimados por las personas que están a su alrededor. Dicha satisfacción depende de las organizaciones, las cuales deben estar enfocadas a las necesidades del personal.

Al respecto de las organizaciones, Chiavenato (2004), la define como, “...una entidad social conformada por personas que trabajan juntas, y está estructurada deliberadamente en divisiones de trabajo para alcanzar un objetivo común...”. En tal sentido, son entidades que deben mantener un equilibrio entre el trabajo y la interacción social, por lo que deben estar encaminadas a satisfacer a sus empleados, tomando en cuenta también los aspectos subjetivos del mismo. (p.10).

Para analizar las dimensiones que intervienen en la Satisfacción Laboral, Robbins (2009), plantea siete factores que inciden en la misma, los cuales son:

1.2.2.1 Trabajo en sí

Robbins, (2009), indica que hay varios elementos que se refieren a la naturaleza del puesto de trabajo, los cuales resultan una determinante muy importante para los niveles de satisfacción laboral. Dichos elementos abarcan las habilidades de tareas, la libertad o autonomía para realizarlas, así como la forma en que los empleados se identifican con sus labores, y el grado de importancia que tienen de las tareas que realizan o el impacto que tienen éstas en la organización.

1.2.2.2 Pago

Robbins, (2009), dice que el pago es un factor de vital importancia para el empleado, el cual debe ser acorde al esfuerzo y las expectativas que tiene el mismo, siendo un determinante para la satisfacción laboral.

1.2.2.3 Ascensos

Son las políticas de promoción en la organización, los cuales son muy importantes, porque mejoran la calidad y el nivel de vida de los empleados, pues un ascenso siempre implica mayores ingresos, elevando la satisfacción laboral.

1.2.2.4 Supervisión

Para Robbins (2009), la forma en que los supervisores ejecutan su trabajo, determina grandemente la satisfacción que tienen los empleados, ya que la amabilidad con que se dirigen a los mismos, el escuchar sus opiniones, el tomarlos en cuenta, fomentan un ambiente de confianza y colaboración, por lo que la supervisión determina grandemente la satisfacción de los empleados, acorde al comportamiento que perciben de los supervisores.

Los empleados se hacen ideas preconcebidas, de los jefes, siendo por esta razón la supervisión, un factor clave en los niveles de satisfacción laboral.

1.2.2.5 Compañeros

Para Robbins (2009), el trabajo debe contener un ambiente social, donde existan buenas relaciones entre los compañeros, esto aumenta el sentido de la colaboración e identificación con el trabajo y la organización. En tal sentido, la relación entre los compañeros conducirá a satisfacer al empleado, y por ende influirá en su desenvolvimiento laboral.

1.2.2.6 Liderazgo

Según Robbins (2009), es la capacidad de un individuo de orientar e influir en un grupo para conducirlo al logro de los objetivos, de una forma eficaz. Dicha forma eficaz, consiste en saber motivar al grupo, en modelar con su conducta ética, para estimular la confianza con una comunicación abierta.

En este sentido, un buen líder que actúe con eficiencia, promoverá y facilitará los mecanismos para mejorar la calidad, la productividad y el aprovechamiento de los recursos, por lo que aumentará la satisfacción laboral.

Robbins (2009), plantea que los tipos de liderazgo son:

- Liderazgo formal: Es el caso del liderazgo que tiene una persona por el tipo o cargo asignado por la organización.
- Liderazgo informal: Es cuando la persona tiene el poder otorgado de forma espontánea por el grupo al cual lidera.

1.2.2.7 Ambiente

Para Robbins (2009), es el entorno o clima compuesto de la organización y las fuerzas externas, que pueden influir en el desempeño laboral. Estas

fuerzas externas son las ambientales que inciden en la organización a través de las percepciones que los miembros se hacen de la misma y de dicho entorno.

1.2.2.8 El Ausentismo

Chiavenato (2005), lo define como “...*la falta o inasistencia de los empleados hacia su trabajo...*” (p.203). De igual forma, Robbins (2004) señala que es “...*la falta temporal o definitiva del empleado en su lugar de trabajo...*” agregando además “...*El ausentismo mantiene una relación negativa con la satisfacción en la asistencia o inasistencia, e influye de manera decisiva los factores externos.*” (p.197).

1.2.2.9 Productividad

Robbins (2004), plantea que, “...*la productividad no significa producir más, sino hacer con eficiencia lo que se produce*”, también agrega: “...*una organización es productiva si logra las metas trazadas y si lo hace utilizando insumos al menor costo posible...*” En tal sentido, implica la calidad con la que se realizan las tareas, con el menor costo posible, abarcando también la forma en que las organizaciones logran sus metas. (p.155)

1.2.2.10 Rotación

Son las fluctuaciones que se producen en una organización entre el personal y su entorno.

1.2.2.11 Medición del desempeño

La medición del desempeño debe llevarse a cabo mediante indicadores de desempeño, dichos indicadores le proveen a la gerencia de una serie de herramientas para determinar el grado de efectividad y eficiencia del trabajo que realizan sus empleados en la consecución de los objetivos y así mismo la misión de la organización.

Estos indicadores, a su vez, se utilizan para hacer una medición de desempeño que permita un rastreo constante de las operaciones de la empresa tomando como base los objetivos estratégicos hasta lograr el mayor grado de desempeño a nivel individual.

1.2.2.12 Utilidad de la evaluación del desempeño

De acuerdo a Mondy y Noé (2005), las evaluaciones de desempeño proporcionan información que influye en la toma de decisiones de la gerencia de toda empresa y permiten mejorar aspectos importantes para el funcionamiento de la misma. Dentro de los factores que se ven influenciados por la evaluación de desempeño se tiene:

- Programas de compensación: Mediante la evaluación de desempeño, los gerentes pueden conocer cuáles son los empleados y equipos más productivos, con el fin de proporcionarles ajustes salariales que, a su vez incrementen el buen desempeño y consiga el logro de los objetivos planteados.
- Relaciones internas con los empleados: Por medio de la evaluación, se puede determinar a quienes despedir y a quienes promover. Un buen uso de dicha evaluación ayuda a determinar qué empleado es más adecuado para cierta posición.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1 Enfoque al diseño, Tipo de Investigación y Método

El diseño de la investigación es la planificación de cómo se llegará al logro de los objetivos en una investigación. En el diseño es importante tomar en cuenta los procesos a utilizar en la determinación de la población y el universo, las técnicas para la recolección de los datos, la validez y la confiabilidad de los datos, así como el diseño de los instrumentos para la recolección de los mismos junto al plan de análisis.

En este sentido, el diseño de este estudio es no experimental, ya que no se busca manipular ninguna de las dos variables en cuestión, por tanto el investigador no intervendrá en el proceso.

2.1.1 Enfoque de la investigación

El enfoque que se le dará es el cuantitativo, ya que se utilizará un instrumento en el que los individuos objeto de estudio proporcionan sus respuestas, en base a las cuales se presentarán los resultados mediante tablas y gráficos con datos estadísticos (frecuencia y porcentaje).

2.1.2 Diseño de la investigación

Por medio de esta investigación se persigue medir los niveles de satisfacción laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L, analizando los factores de dicha satisfacción y su incidencia en el desempeño laboral sin la influencia del investigador sobre las variables.

En tal sentido, Hernández (2006), plantean lo siguiente: “...los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis...” Además dicen que los mismos “...miden, evalúan o recolectan información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga...” (p.102).

También exponen que “...La investigación descriptiva requiere considerables conocimientos del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder...” Además, los estudios descriptivos son transeccionales cuando tienen como objetivo “...ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad o una situación...” (p.103).

2.1.3 Tipo de investigación

Acorde a estos autores, esta investigación tiene un alcance descriptivo y es transeccional. Es descriptiva porque analiza la satisfacción laboral y su influencia en los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L , describiendo una situación en un momento específico; y es a la vez transeccional, porque se recolectan datos en un momento y tiempo único; cuyo propósito es describir las variables; para identificar su incidencia en un momento determinado.

2.1.4 Método

El método utilizado en las investigaciones se puede definir como la forma de llegar al logro de los objetivos. Para este caso, el método utilizado es el deductivo, ya que toma en cuenta para el análisis una muestra de la población total de Gargon Farmacéutica S.R.L para luego generalizar los resultados obtenidos, a la población completa.

2.2 Universo o población y muestra

Según Hernández et al, (2006), el universo o población es...*“el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”*... En esta investigación, el universo es el conjunto de personas que poseen características similares. (p. 239).

La población del estudio está compuesta por (1) universo. Dicho universo lo forman los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L, los cuales suman en totalidad 20 personas, siendo la población finita.

Hernández et al, (2003) indican que: *“...muestra es una definición precisa de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características a los que obtiene o selecciona una muestra y se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población...”* (p. 320).

Dado que la población es manejable para aplicar el instrumento de la investigación, no será necesario determinar una muestra, sino que se hará un censo de la población.

2.3 Técnicas e instrumentos

Para poner en práctica el método elegido para la investigación, se debe determinar la técnica, que es el o los instrumento(s) que llevan al investigador a desarrollar su método. En este estudio la técnica a utilizar es el cuestionario.

Acorde a esto, se diseñara un cuestionario para ser aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L.

2.4 Confiabilidad y validez de los datos

Según Hernández et al (2006), "...La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir..." expresan además que "...un instrumento de medición requiere tener representados prácticamente a todos o la mayoría de los componentes del dominio de las variables a medir..." (pp. 278-279).

Se constató que las fuentes secundarias (bibliografía) son confiables y aceptables.

2.5 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de los datos en Gargon Farmacéutica S.R.L, se procederá a lo siguiente:

- Se enviará una comunicación Al gerente general a fin de notificar el inicio de la aplicación de las encuestas.
- Se coordinarán las fechas para realizar las encuestas a los empleados.
- Llegado el día de las encuestas, se explicará el tema a tratar, con los objetivos que se persiguen, aclarando cualquier duda a los encuestados.
- Por último, se evaluará la información obtenida.

2.6 Procedimiento de análisis de datos

El análisis de los resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos y/o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con el fin de evaluar si se confirman las teorías o no, y si generan debates con la teoría ya existente.

2.7 Presentación de los resultados.

Tabla No. 1
Porcentaje de empleados que consideran o no desafiante su trabajo.

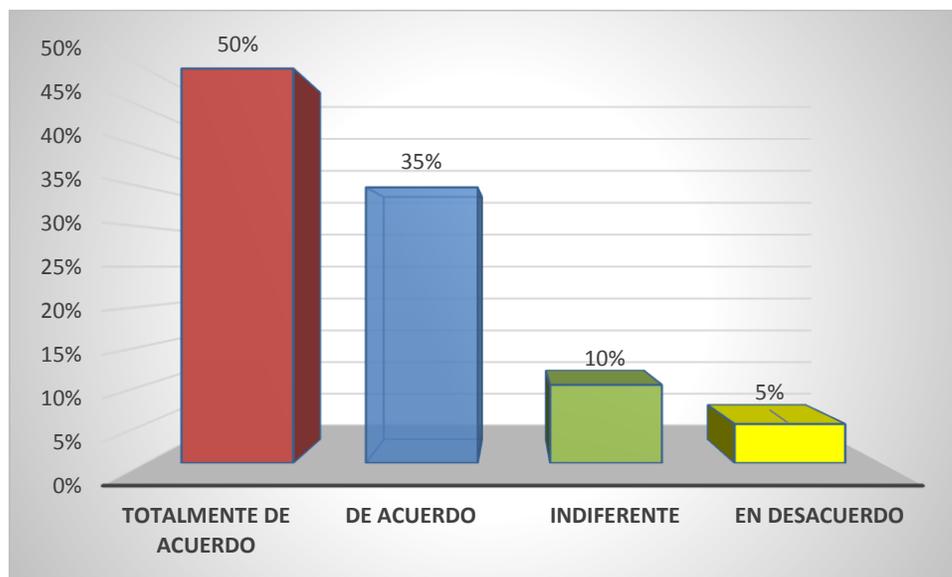
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	50
De acuerdo	7	35
Indiferente	2	10
En desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta número uno del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 50% de los empleados están totalmente de acuerdo en que su trabajo es desafiante, el 35% está de acuerdo, el 10% se encuentra indiferente y solo un 5% está en desacuerdo.

Figura No.1

Porcentaje de empleados que consideran o no desafiante su trabajo.



Fuente: Tabla No. 1

Tabla no. 2
Porcentaje de empleados que recibieron o no entrenamiento para realizar sus funciones.

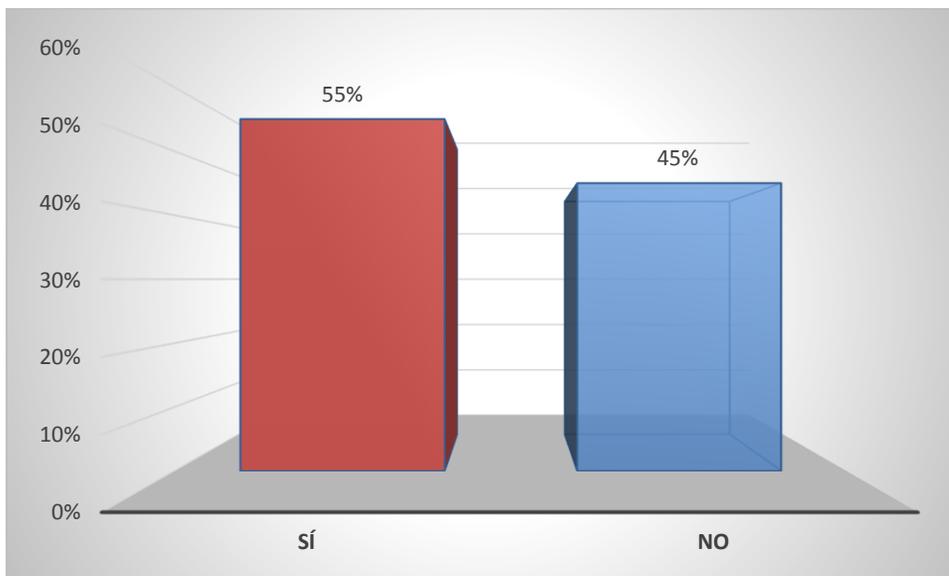
Alternativa	Frecuencia	%
Sí	11	55
No	9	45
Total	20	100%

Fuente: Pregunta número dos del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 55 % de los empleados dice haber recibido algún tipo de entrenamiento para realizar su trabajo, el restante 45% opina que no.

Figura No.2

Porcentaje de empleados que recibieron o no entrenamiento para realizar sus funciones.



Fuente: Tabla No.2

Tabla no. 3

Porcentaje de empleados que consideran tener o no los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas.

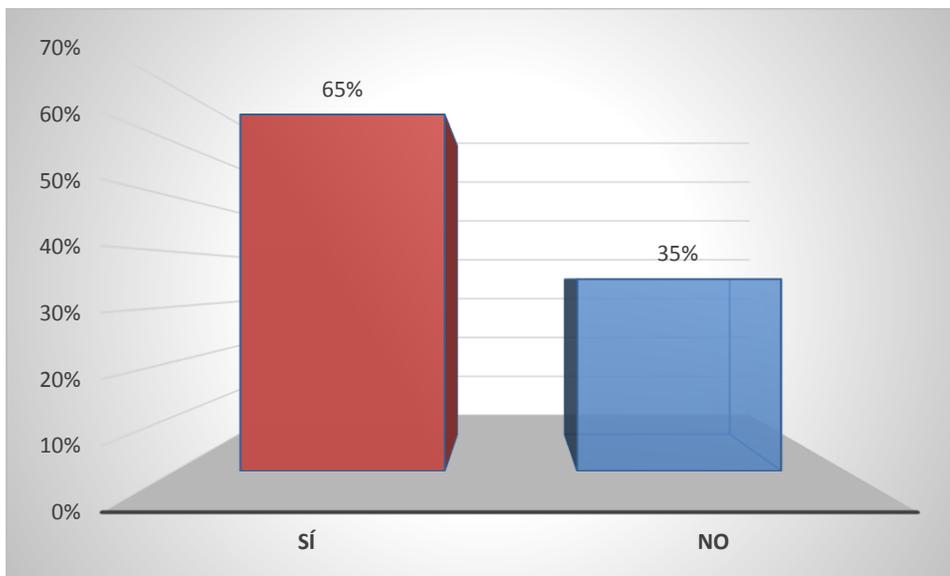
Alternativa	Frecuencia	%
Sí	13	65
No	7	35
Total	20	100%

Fuente: Pregunta número tres del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 65% de los empleados consideran tener los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas y el 35% considera no tenerlos.

Figura No.3

Porcentaje de empleados que consideran tener o no los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas.



Fuente: Tabla No.3

Tabla No.4

Porcentaje de empleados que consideran que están descritas sus funciones.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	14	70
No	6	30
Total	20	100%

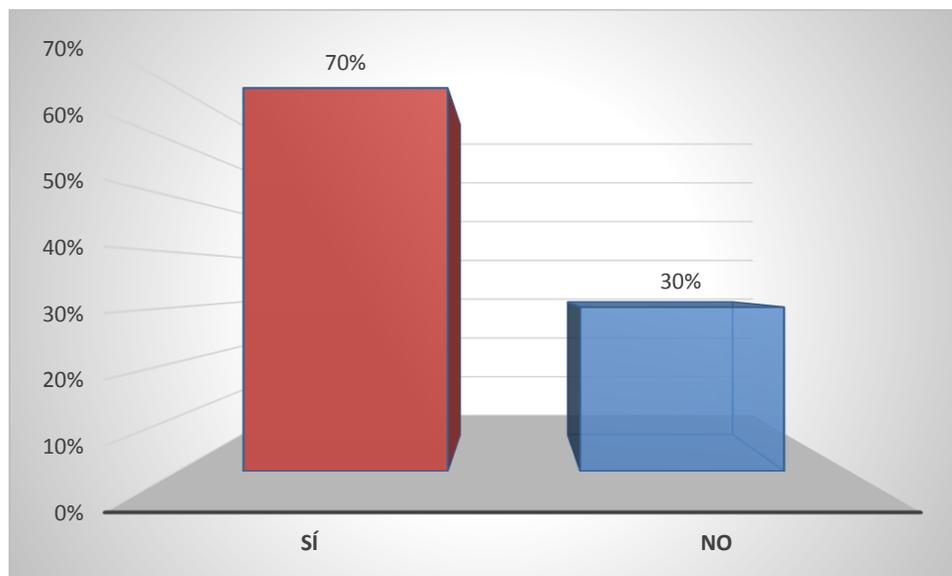
Fuente: Pregunta numero cuatro del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 70%

de los empleados asegura que están descritas sus funciones, sin embargo, el restante 30% entiende que no lo están.

Figura No. 4

Porcentaje de empleados que consideran que están descritas sus funciones.



Fuente: Tabla No.4

Tabla No. 5

Porcentaje de empleados que consideran o no que la empresa tiene políticas de evaluación de desempeño.

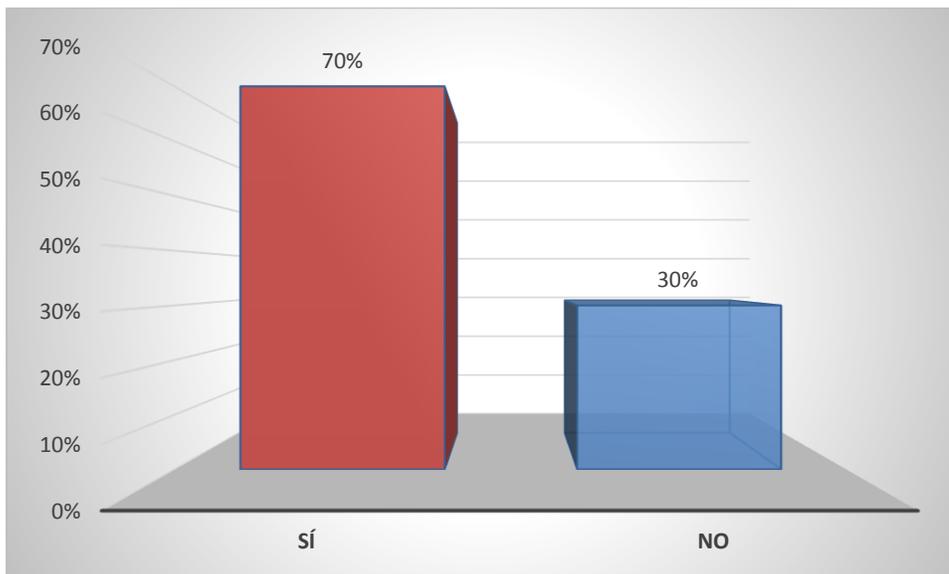
Alternativa	Frecuencia	%
Sí	14	70
No	6	30
Total	20	100%

Fuente: Pregunta numero cinco del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 70% de los empleados considera que la empresa tiene políticas de evaluación de desempeño, mientras que el 30% considera que no las tiene.

Figura No. 5

Porcentaje de empleados que consideran o no que la empresa tiene políticas de evaluación de desempeño.



Fuente: Tabla No.5

Tabla No. 6

Porcentaje de empleados de empleados que se siente satisfecho con el sueldo o salario que recibe.

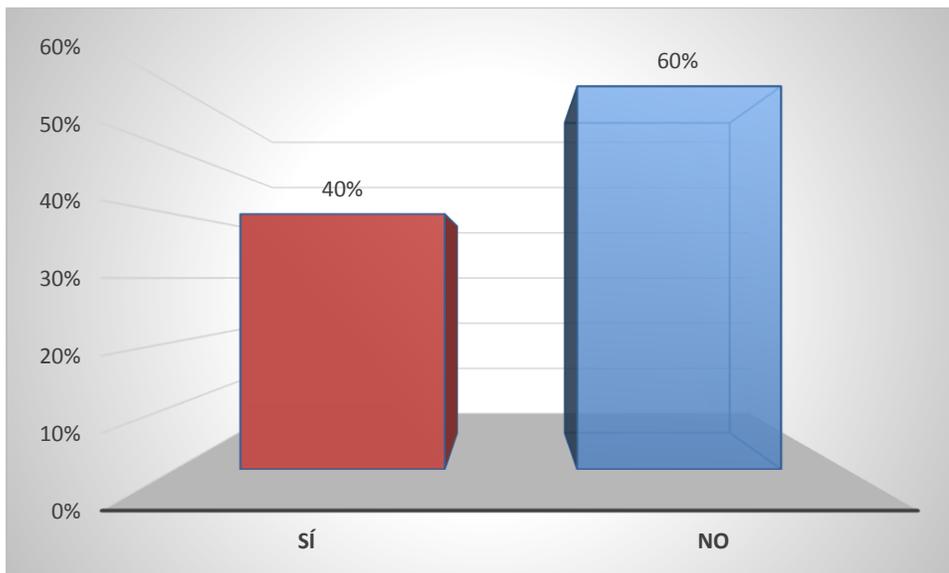
Alternativa	Frecuencia	%
Sí	8	40
No	12	60
Total	20	100%

Fuente: Pregunta numero seis del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Podemos observar que el 40% de los empleados se siente satisfecho con su sueldo, mientras que el restante 60% entienden que debe haber mejoras en este sentido.

Figura No.6

Porcentaje de empleados de empleados que se siente satisfecho con el sueldo o salario que recibe.



Fuente: Tabla No.6

Tabla No. 7

Porcentaje de empleados que considera que los beneficios obtenidos por su trabajo son justos y acorde al esfuerzo.

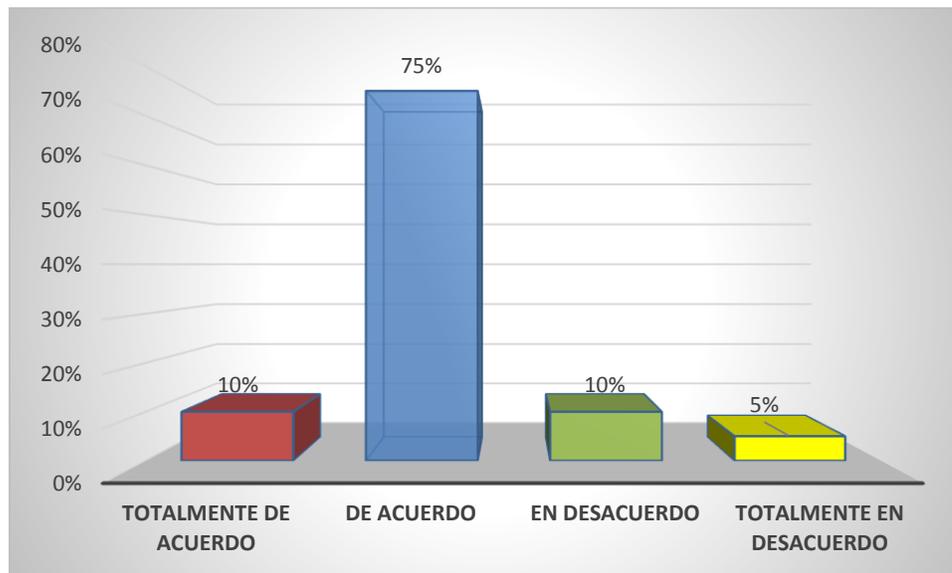
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	15	75
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta numero siete del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Podemos observar que el 75% de los empleados se encuentra de acuerdo, un 10% totalmente de acuerdo, mientras que un 10% se encuentra en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo.

Figura No. 7

Porcentaje de empleados que considera que los beneficios obtenidos por su trabajo son justos y acorde al esfuerzo.



Fuente: Tabla No. 7

Tabla No. 8

Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene políticas de promoción y ascensos.

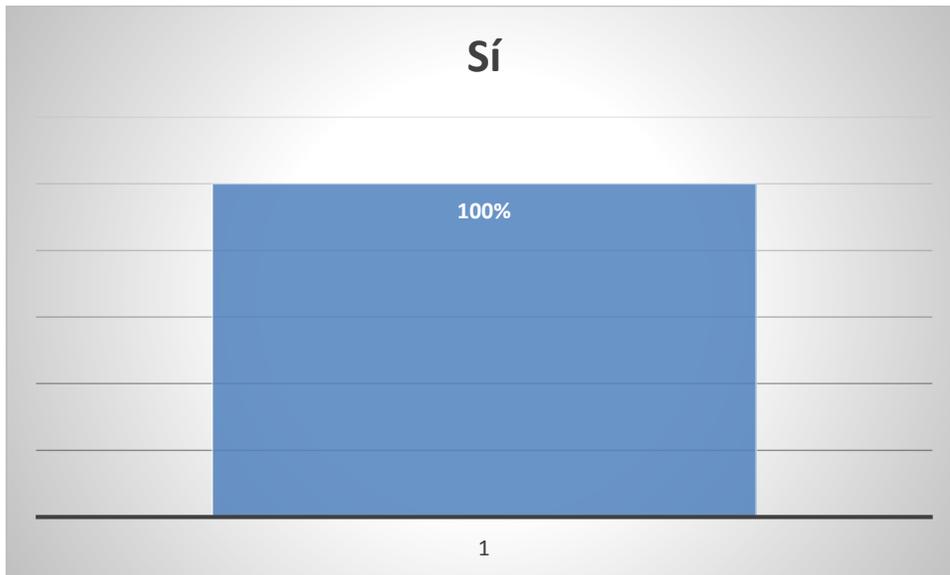
Alternativa	Frecuencia	%
Sí	20	100
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 8 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 100% de los empleados considera que la empresa tiene políticas de promoción y ascensos.

Figura No. 8

Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene políticas de promoción y ascensos.



Fuente: Tabla No. 8

Tabla No. 9

Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene un justo sistema de ascensos para promover los empleados.

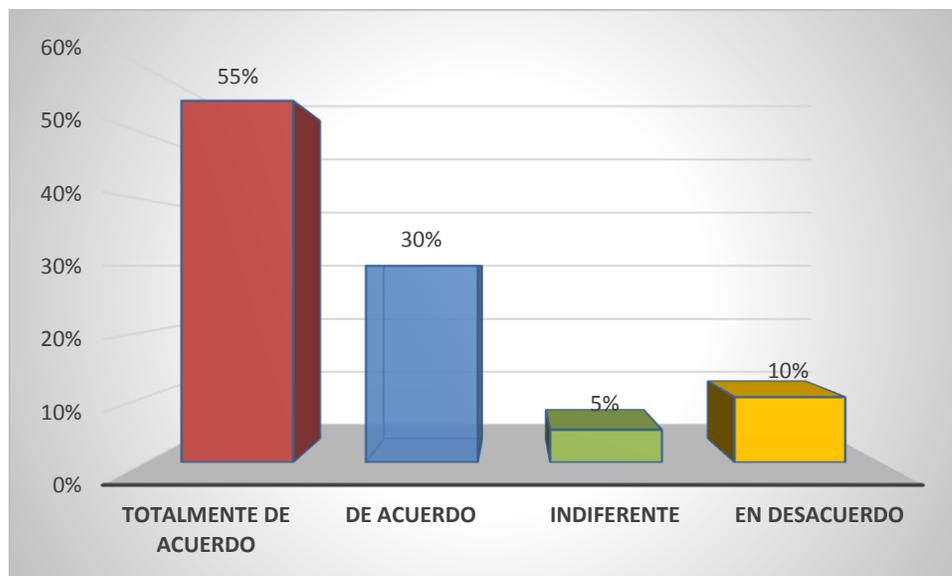
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	11	55
De acuerdo	6	30
Indiferente	1	5
En desacuerdo	2	10
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 9 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Podemos observar que el 55% de los empleados se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 30% se encuentra de acuerdo. Un 5% de los empleados es indiferente y el 10% está en desacuerdo.

Figura No. 9

Porcentaje de empleados que considera que la empresa tiene un justo sistema de ascensos para promover los empleados.



Fuente: Tabla No.9

Tabla No. 10

Tiempo en que entienden los empleados que se realizan los ascensos dentro de la empresa.

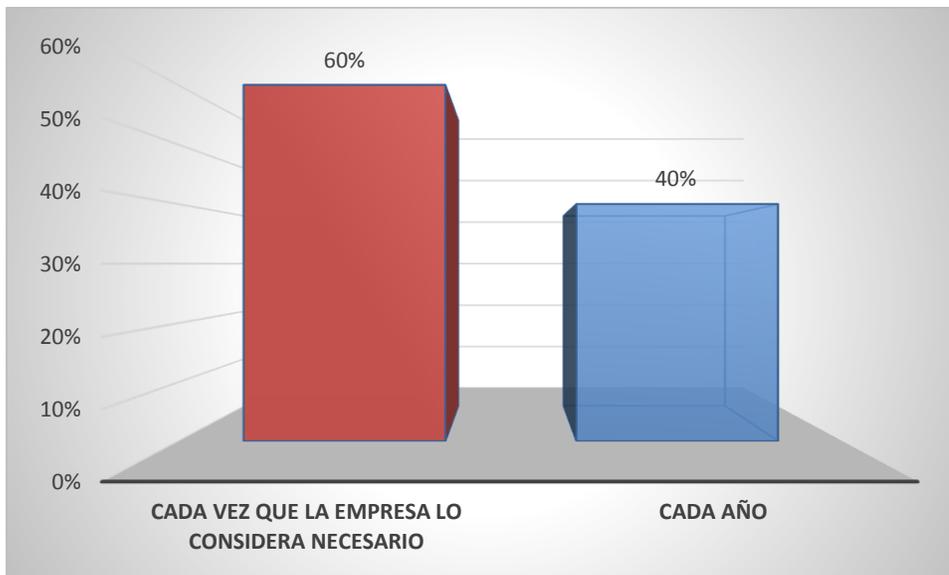
Alternativa	Frecuencia	%
Cada vez que la empresa lo considera necesario	12	60
Cada año	8	40
Total	20	100%

Fuente: Pregunta número diez del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 60% de los empleados entiende que se realizan cada vez que la empresa lo considera necesario, mientras que el restante 40% piensa que más o menos cada año se realiza un ascenso dentro de la empresa.

Figura No.10

Tiempo en que entienden los empleados que se realizan los ascensos dentro de la empresa.



Fuente: Tabla No.10

Tabla No. 11

Porcentaje de empleados que considera que recibe apoyo o colaboración de sus jefes en el trabajo.

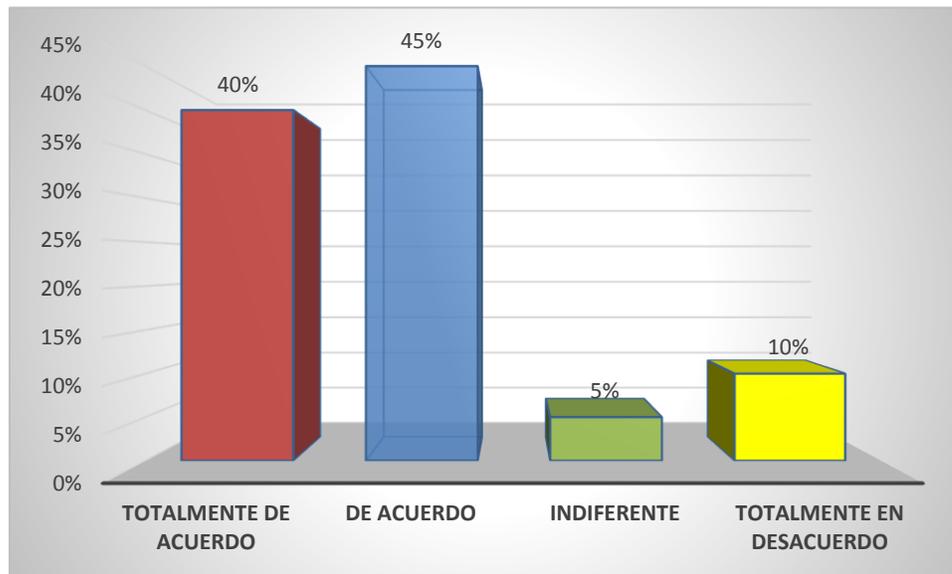
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	40
De acuerdo	9	45
Indiferente	1	5
Totalmente en desacuerdo	2	10
Total	20	100%

Fuente: Pregunta número once del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 40% de los empleados entiende que recibe apoyo o colaboración de sus jefes en el trabajo y un 45% se encuentra de acuerdo. Podemos observar que solo un 5% es indiferente y un 10% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Figura No. 11

Porcentaje de empleados que considera que recibe apoyo o colaboración de sus jefes en el trabajo.



Fuente: Tabla No.

Tabla No. 12

Empleados que consideran que los jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de metas.

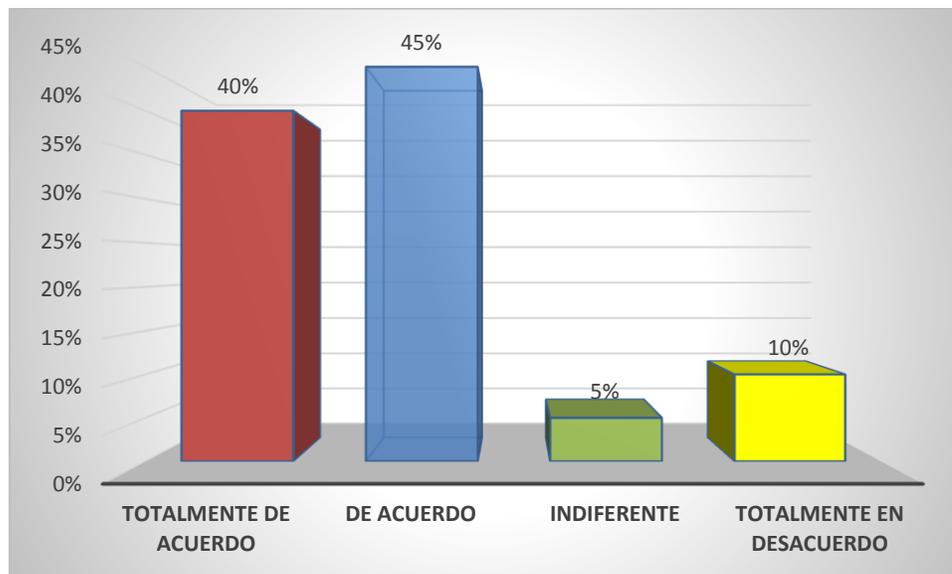
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	45
De acuerdo	8	40
Indiferente	1	5
Totalmente en desacuerdo	2	10
Total	20	100%

Fuente: Pregunta numero doce del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 45% de los empleados considera que los jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de metas y objetivos, un 40% está de acuerdo, mientras que un 5% es indiferente y el restante 10% está totalmente en desacuerdo.

Figura No. 12

Empleados que consideran que los jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de metas.



Fuente: Tabla No. 12

Tabla No. 13

Porcentaje de empleados que considera que existen buenas relaciones entre compañeros en el trabajo.

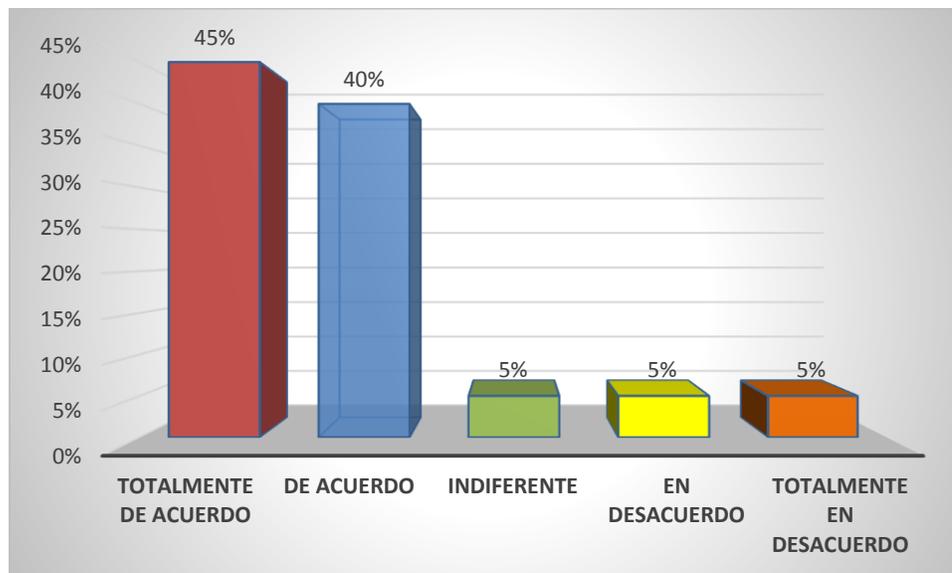
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	45
De acuerdo	8	40
Indiferente	1	5
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 13 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 45% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 40% está de acuerdo en que existen buenas relaciones entre compañeros de trabajo, el 5% se encuentra indiferente en relación a este tema, el 5% está en desacuerdo y el restante 5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Figura No. 13

Porcentaje de empleados que considera que existen buenas relaciones entre compañeros en el trabajo.



Fuente: Tabla No. 13

Tabla No. 14

Empleados que consideran que hay una buena colaboración en el trabajo por parte del personal.

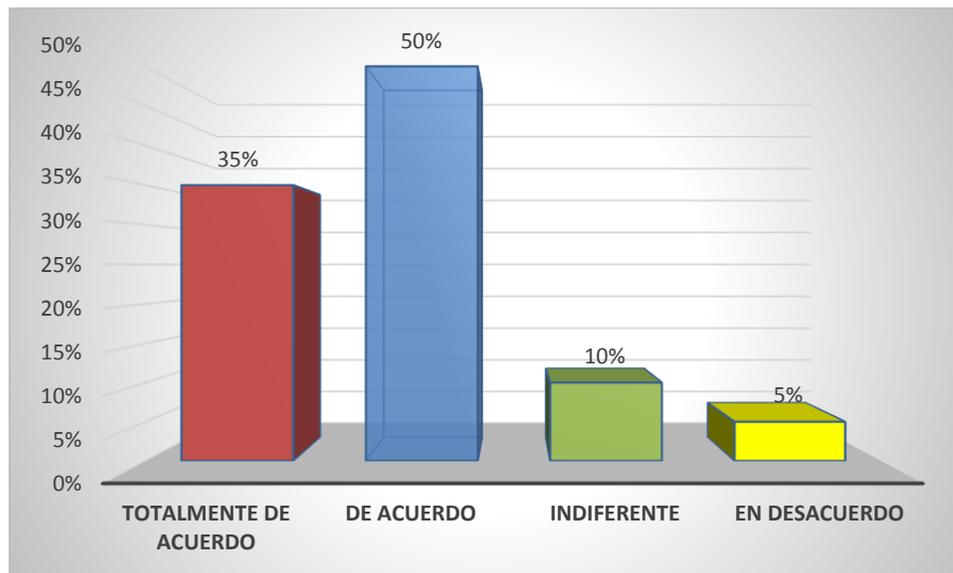
Respuesta	F	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	10	50
Indiferente	2	10
En desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta numero catorce del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 35% de los empleados está totalmente de acuerdo, un 50% está de acuerdo en que existe una buena colaboración en el trabajo por parte del personal, sin embargo un 10% de los empleados es indiferente en relación a este tema y un 5% está en desacuerdo.

Figura No. 14

Empleados que consideran que hay una buena colaboración en el trabajo por parte del personal.



Fuente: Tabla No.14

Tabla No. 15

Actividades de confraternidad fuera de la empresa.

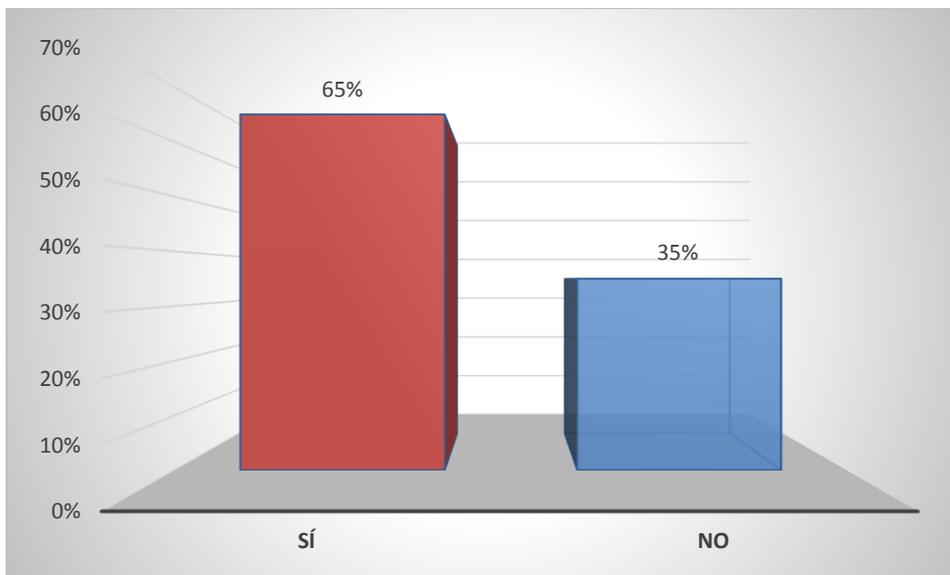
Respuesta	F	%
Sí	13	65
No	7	35
Total	20	100%

Fuente: Pregunta quince del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 65% de los empleados entiende que si se realizan actividades de confraternidad entre los empleados fuera de la empresa, mientras que el 35% de los empleados entiende que no.

Figura No.15

Actividades de confraternidad fuera de la empresa.



Fuente: Tabla No.15

Tabla No. 16

Modo en que entienden los empleados que son tomadas las decisiones por parte de su jefe.

Alternativa	Frecuencia	%
Solo da las órdenes, nunca consulta con los subordinados (estilo directivo)	1	5
Consulta con los subordinados, aunque la decisión la toma él (estilo participativo)	2	10
Permite que los subordinados tomen decisiones sin consultar (estilo delegativo)	7	35
Exhorta a los subordinados a crecer tanto personal como profesionalmente (estilo transformacional)	4	20
Se ofrecen recompensas a los que hacen bien su trabajo y castigos a los que no (estilo transaccional)	6	30
Total	20	100%

Fuente: Pregunta diez y seis del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 5% de los empleados entiende que su jefe solo da las órdenes, nunca consulta con los subordinados, ósea que posee un estilo directivo, el 10% entiende que su jefe consulta con los subordinados, aunque la decisión la toma él, esto se corresponde con el estilo participativo. El 35% de los empleados entiende que su jefe permite que los subordinados tomen decisiones sin consultar, por lo tanto este 35% entiende que su jefe ejerce un estilo delegativo, el 20% entiende que su jefe exhorta a los subordinados a crecer tanto personal como profesionalmente, este es el estilo transformacional, mientras que el restante 30% entiende que el estilo de su jefe es transaccional, ósea, se ofrecen recompensas a los que hacen bien su trabajo y castigos a los que no.

Figura No. 16

Modo en que entienden los empleados que son tomadas las decisiones por parte de su jefe.

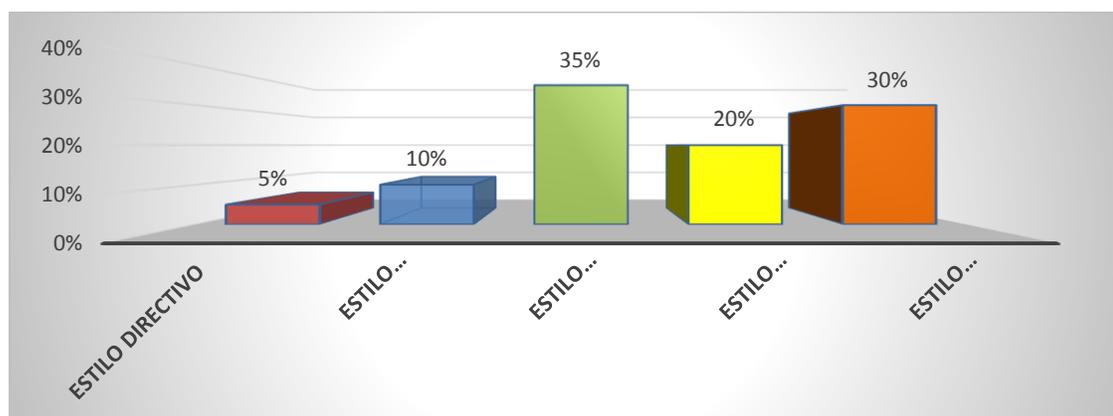


Tabla No. 17

Modo en que perciben los empleados que incide el estilo de liderazgo de su jefe en el desempeño de su función.

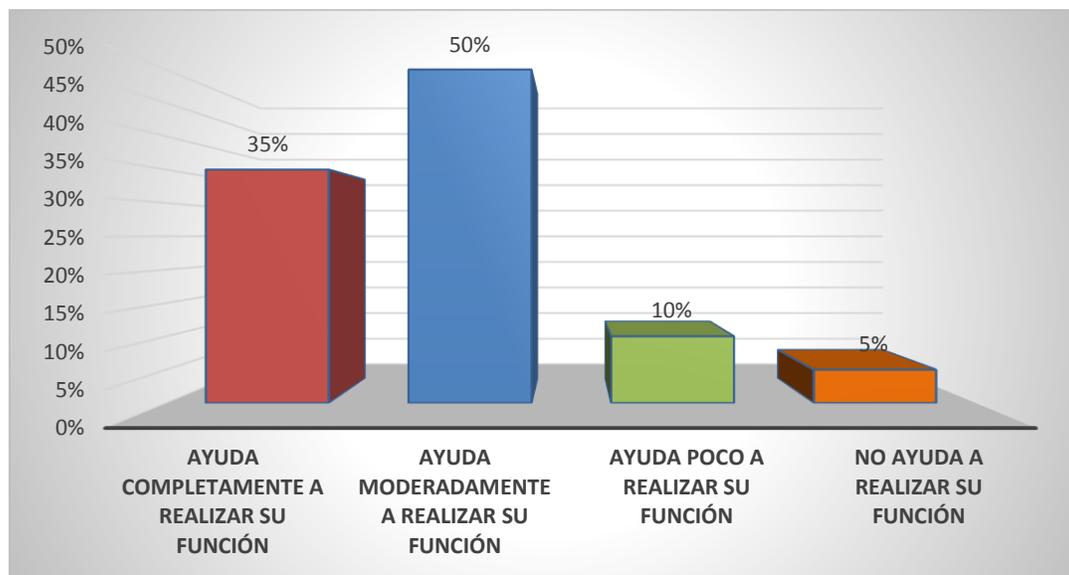
Alternativa	Frecuencia	%
Ayuda completamente a realizar su función	7	35
Ayuda moderadamente a realizar su función	10	50
Ayuda poco a realizar su función	2	10
No ayuda a realizar su función	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta numero diez y siete del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 35% de los empleados entiende que ayuda completamente a realizar sus funciones, un 50% entienden que ayuda de manera moderada, mientras que la parte restante de los empleados un 10% entiende que ayuda poco a realizar su función, mientras que el restante 5% entiende que el estilo de liderazgo de su jefe no ayuda en nada a realizar sus funciones.

Figura No. 17

Modo en que perciben los empleados que incide el estilo de liderazgo de su jefe en el desempeño de su función.



Fuente: Tabla No.17

Tabla No. 18

Consideración de los empleados sobre si el estilo de liderazgo contribuye en el ambiente laboral.

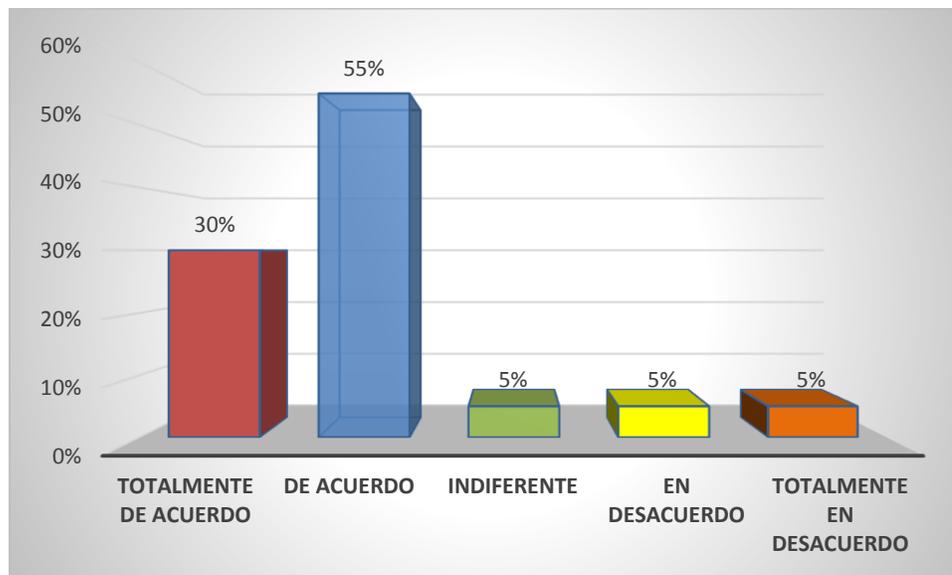
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	11	55
Indiferente	1	5
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 18 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 30% de los empleados considera estar totalmente de acuerdo en que el estilo de liderazgo contribuye al ambiente laboral, un 55% está de acuerdo, un 5% es indiferente, otro 5% se mantiene en desacuerdo y otro 5% está totalmente en desacuerdo.

Figura No.18

Consideración de los empleados sobre si el estilo de liderazgo contribuye en el ambiente laboral.



Fuente: Tabla No. 18

Tabla No. 19

Porcentaje de empleados que se siente satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo.

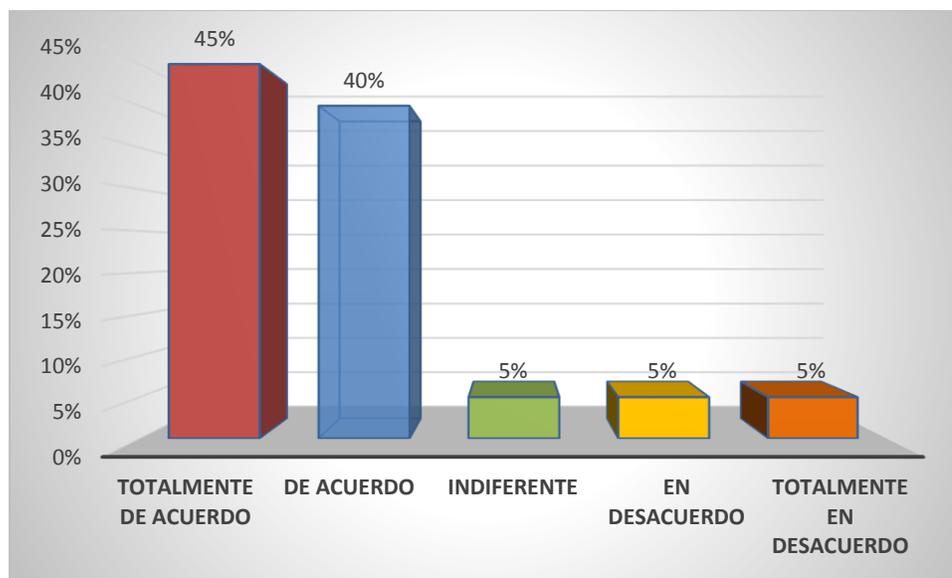
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	45
De acuerdo	8	40
Indiferente	1	5
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 19 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 45% de los empleados está totalmente de acuerdo en estar satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo, un 40% se está de acuerdo, un 5% se siente indiferente a este aspecto, otro 5% está en desacuerdo y finalmente un 5% se mantiene en totalmente en desacuerdo.

Figura No.19

Porcentaje de empleados que se siente satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo.



Fuente: Tabla No.19

Tabla No. 20

Por ciento de empleados que considera que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo son adecuadas, con ausencia de ruidos molestos.

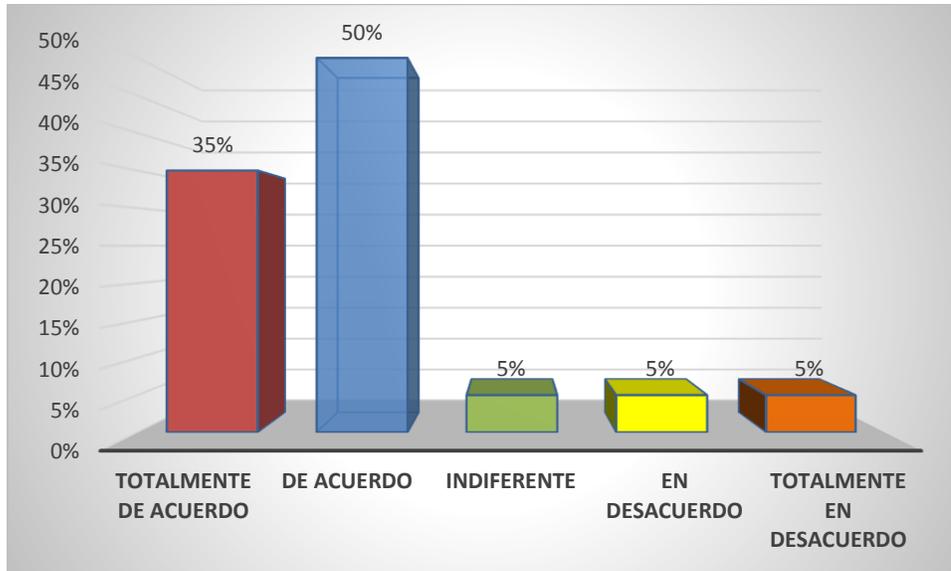
Respuesta	F	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	10	50
Indiferente	1	5
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 20 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 35% está totalmente de acuerdo y otro 50% más está de acuerdo en que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo son adecuadas y con ausencias de ruidos molestos, un 5% se mantiene indiferente, otro 5% está en desacuerdo y un restante 5% está totalmente en desacuerdo.

Figura No.20

Por ciento de empleados que considera que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo son adecuadas, con ausencia de ruidos molestos.



Fuente: Tabla No.20

Tabla No. 21

Opinión de los empleados de si su lugar de trabajo posee buena iluminación, temperatura y ventilación adecuada.

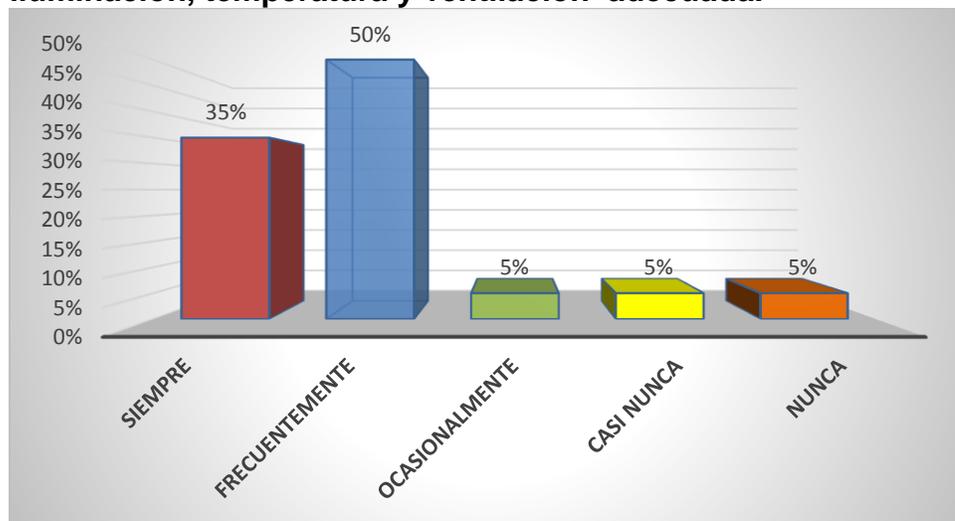
Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	7	35
Frecuentemente	10	50
Ocasionalmente	1	5
Casi nunca	1	5
Nunca	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 21 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 35% de los empleados considera que su área de trabajo siempre posee adecuada iluminación, temperatura y ventilación, el 50% opina que frecuentemente, un 5% opina que ocasionalmente, otro 5% casi nunca y un restante 5% considera que nunca.

Figura No.21

Opinión de los empleados de si su lugar de trabajo posee buena iluminación, temperatura y ventilación adecuada.



Fuente: Tabla No. 21

Tabla No. 22

Frecuencia con que se ausentan los empleados en su trabajo.

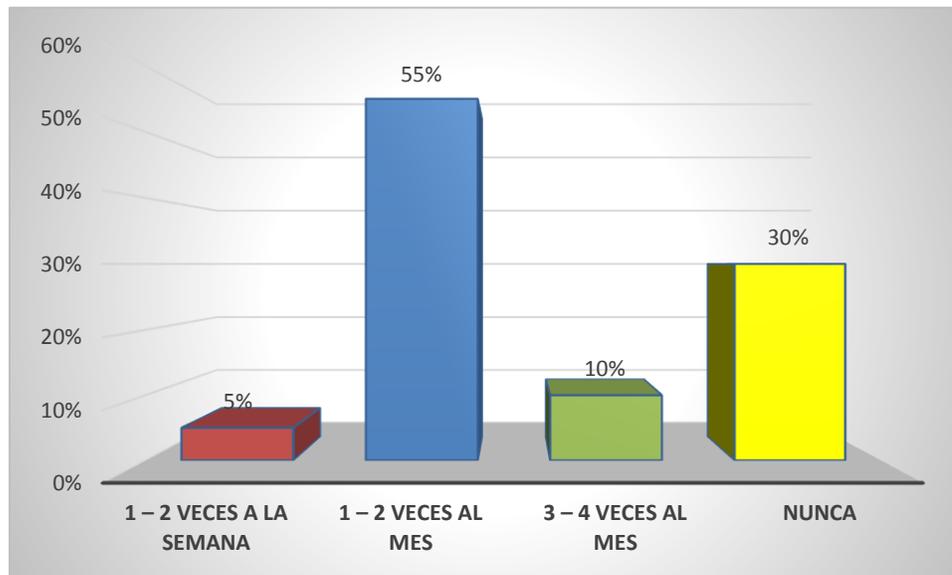
Alternativa	Frecuencia	%
1 – 2 veces a la semana	1	5
1 – 2 veces al mes	11	55
3 – 4 veces al mes	2	10
Nunca	6	30
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 22 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 5% admitió que se ausenta de 1 a 2 veces por semana, el 55% de 1 a 2 veces al mes, el 10% de 3-4 al mes y el restante 30% asegura no ausentarse nunca de su área de labor.

Figura No.22

Frecuencia con que se ausentan los empleados en su trabajo.



Fuente: Tabla No.22

Tabla No.23

Factores que inciden en que se ausenten los empleados en su trabajo.

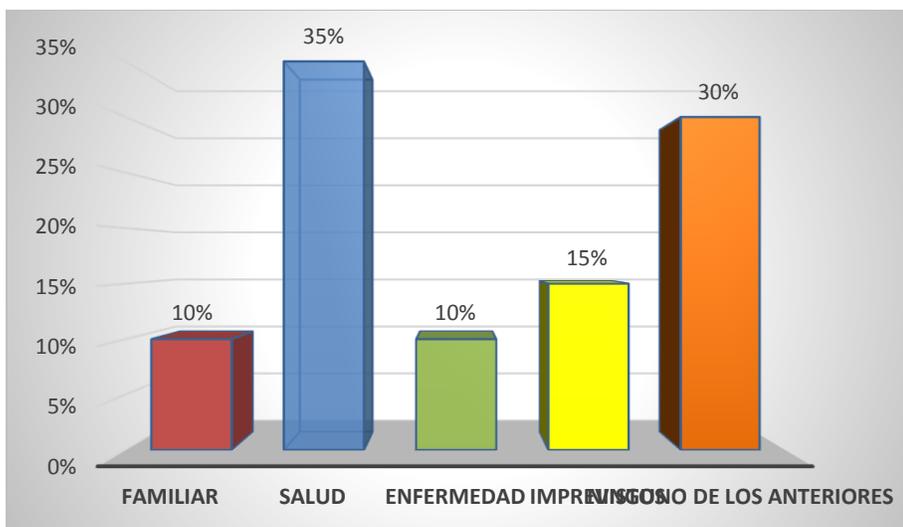
Alternativa	Frecuencia	%
Familiar	2	10
Salud	7	35
Enfermedad	2	10
Imprevistos	3	15
Ninguno de los anteriores	6	30
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 23 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 10% de los empleados asegura que sus ausencias se deben a asuntos familiares, un 35% admite que sus ausencias en las labores se deben a problemas de salud, un 10% dice se ha ausentado por alguna enfermedad, el 15% por algún imprevisto y el restante 30% no concuerda con ninguna de las opciones anteriores.

Figura No.23

Factores que inciden en que se ausenten los empleados en su trabajo.



Fuente: Tabla No. 23

Tabla No. 24

Consideración de los empleados sobre de qué manera afecta a su desempeño la ausencia en su trabajo.

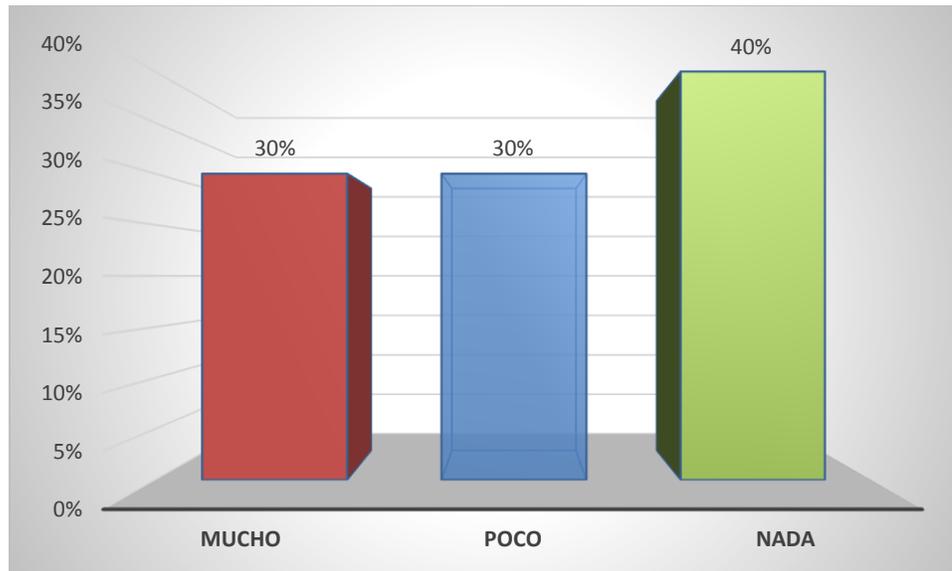
Alternativa	Frecuencia	%
Mucho	6	30
Poco	6	30
Nada	8	40
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 24 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 60% de los entrevistados entiende que su ausencia afecta mucho a su desempeño, otro 30% entiende que poco, mientras que el restante 40% entiende que no les afecta.

Figura No.24

Consideración de los empleados sobre de qué manera afecta a su desempeño la ausencia en su trabajo.



Fuente: Tabla No.24

Tabla No.25

Consideración de los empleados acerca de si se desempeña eficientemente en sus labores.

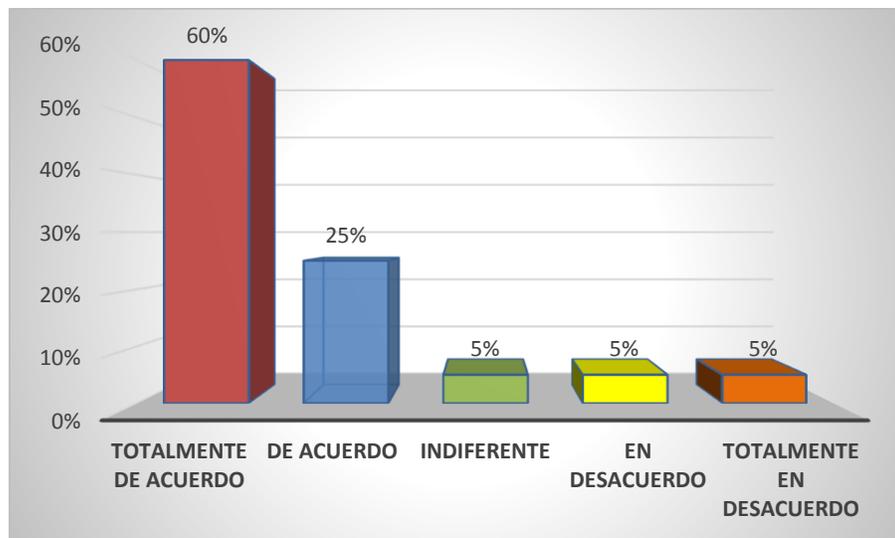
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	12	60
De acuerdo	5	25
Indiferente	1	5
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 25 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que se desempeña eficientemente en sus labores, un 30% está de acuerdo, se muestra un 5% indiferente, mientras que el restante 5% y 5% se mantienen en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Figura No. 25

Consideración de los empleados acerca de si se desempeña eficientemente en sus labores.



Fuente: Tabla No.25

Tabla No.26

Consideración de los empleados sobre si la empresa procura que los empleados reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas.

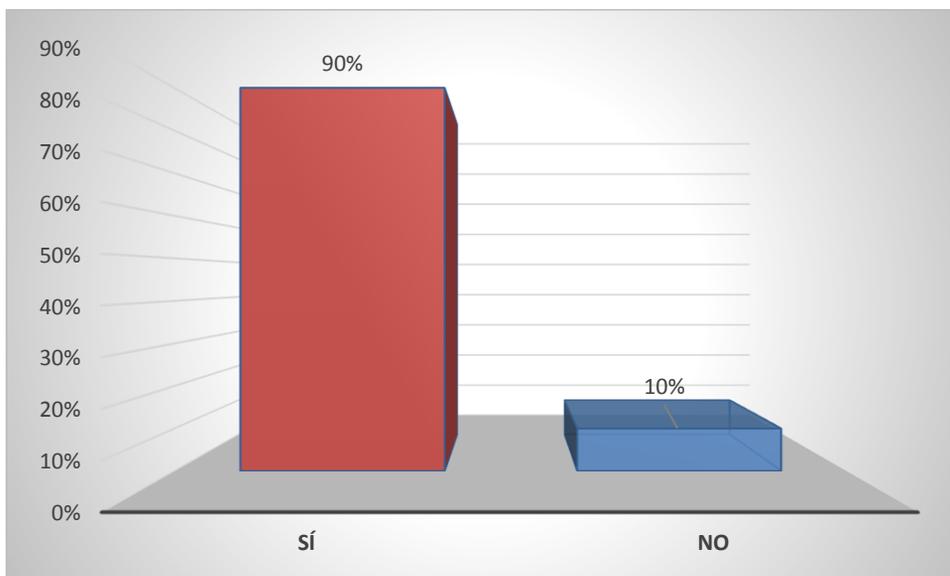
Alternativa	Frecuencia	%
Sí	18	90
No	2	10
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 26 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 90% de los encuestados opina que la empresa si procura que reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas, solo un 10% opina que no.

Figura No.26

Consideración de los empleados sobre si la empresa procura que los empleados reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas.



Fuente: Tabla No.26

Tabla No.27

Resultados de los empleados haber recibido entrenamiento.

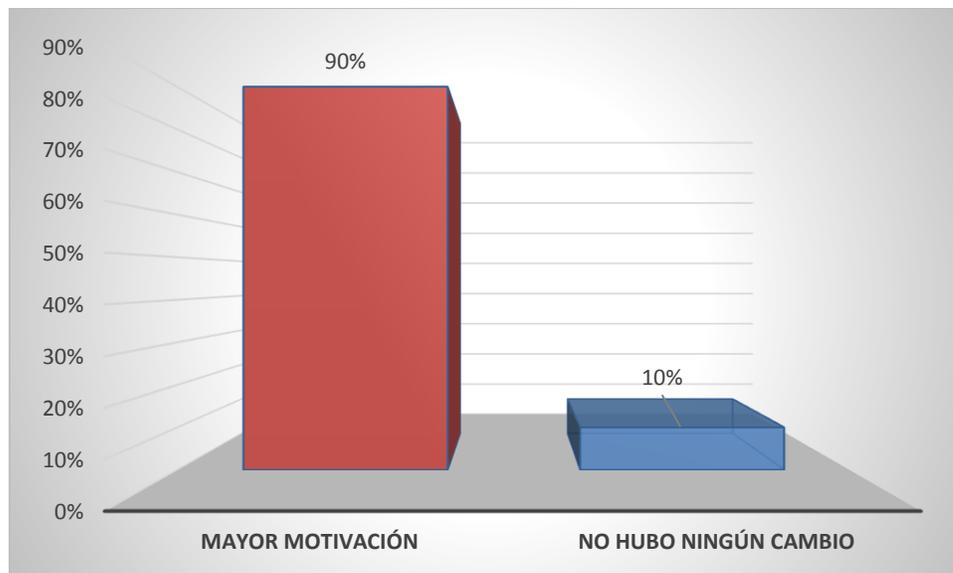
Alternativa	Frecuencia	%
Mayor motivación	18	90
No hubo ningún cambio	2	10
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 27 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 90% de los empleados entiende que después de haber recibido entrenamiento hubo mayor motivación, el 10% entiende que no hubo ningún cambio.

Figura No. 27

Resultados de los empleados haber recibido entrenamiento.



Fuente: Tabla No.27

Tabla No.28

Consideración de los empleados acerca de si la rotación de personal dentro de la empresa siempre se realiza por razones justas o necesarias.

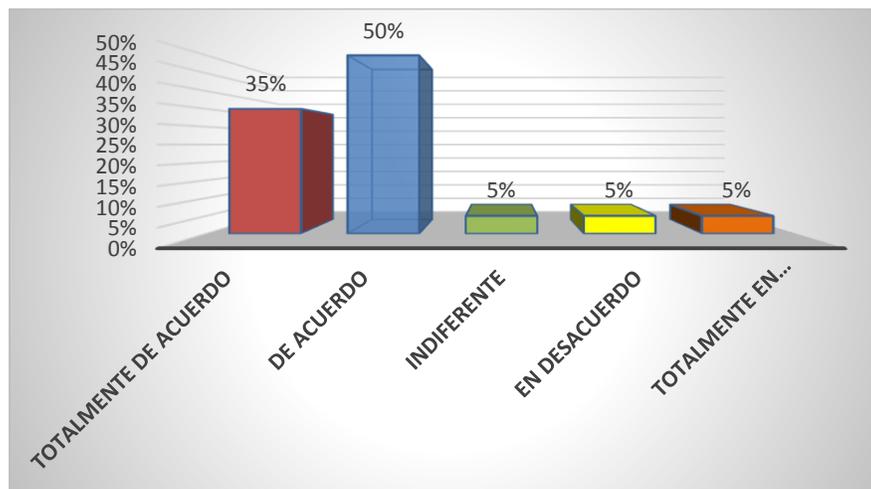
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	10	50
Indiferente	1	5
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 28 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 35% de los empleados se encuentra totalmente de acuerdo ,el 50% está de acuerdo en que la rotación de personal dentro de la empresa siempre se realiza por razones justas o necesarias, mientras que un 5% se mantiene indiferente frente, 5% este en desacuerdo y otro 5% está totalmente en desacuerdo respecto al tema.

Figura No. 28

Consideración de los empleados acerca de si la rotación de personal dentro de la empresa siempre se realiza por razones justas o necesarias.



Fuente: Tabla No. 28

Tabla No.29

Opinión de los empleados sobre si la rotación de personal se da por razones ajenas a la empresa.

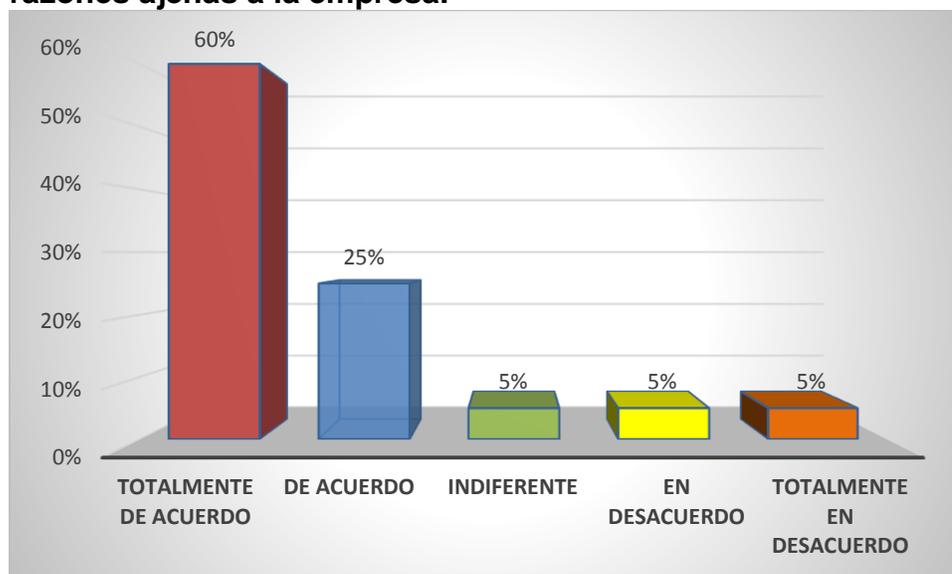
Alternativa	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	12	60
De acuerdo	5	25
Indiferente	1	5
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 29 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 4% se encuentra totalmente de acuerdo y el 15% está de acuerdo en que la rotación de personal se da por razones ajenas a la empresa, mientras que un 44% es indiferente frente a este tema, un 30% está en desacuerdo y el 7% restante está totalmente en desacuerdo.

Figura No.29

Opinión de los empleados sobre si la rotación de personal se da por razones ajenas a la empresa.



Fuente: Tabla No.29

Tabla No.30

Género de los encuestados

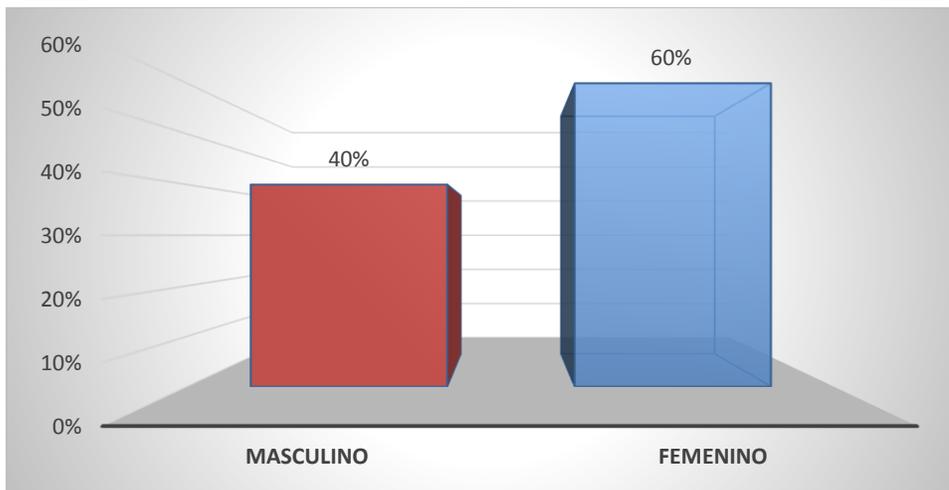
Alternativa	Frecuencia	%
Masculino	8	40
Femenino	12	60
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 30 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 60% de los empleados de la empresa son de sexo Femenino, mientras que el restante 40% son de sexo Masculino.

Figura No.30

Genero de los encuestados.



Fuente: Tabla No.30

Tabla No. 31

Edad de los encuestados

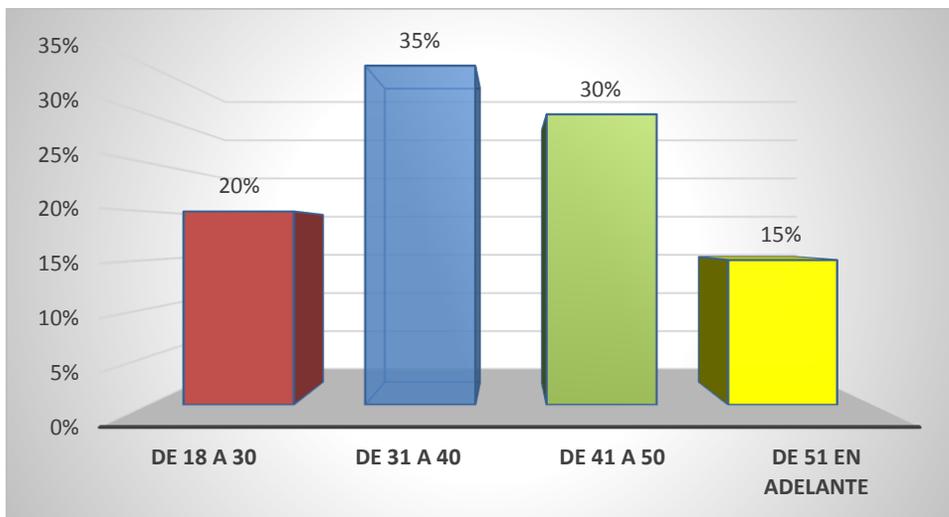
Alternativa	Frecuencia	%
De 18 a 30	4	20
De 31 a 40	7	35
De 41 a 50	6	30
De 51 en adelante	3	15
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 31 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

El 20% de los empleados encuestados se encuentra en edades comprendidas entre los 18 y 30 años de edad, el 35% en edades comprendidas entre los 31 y los 40 años, el 30% en edades entre los 41 y 50 años de edad y el 15% restante en edades que van desde los 51 en adelante.

Figura No.31

Edad de los encuestados.



Fuente: Tabla No.31

Tabla No.32

Nivel académico de los encuestados

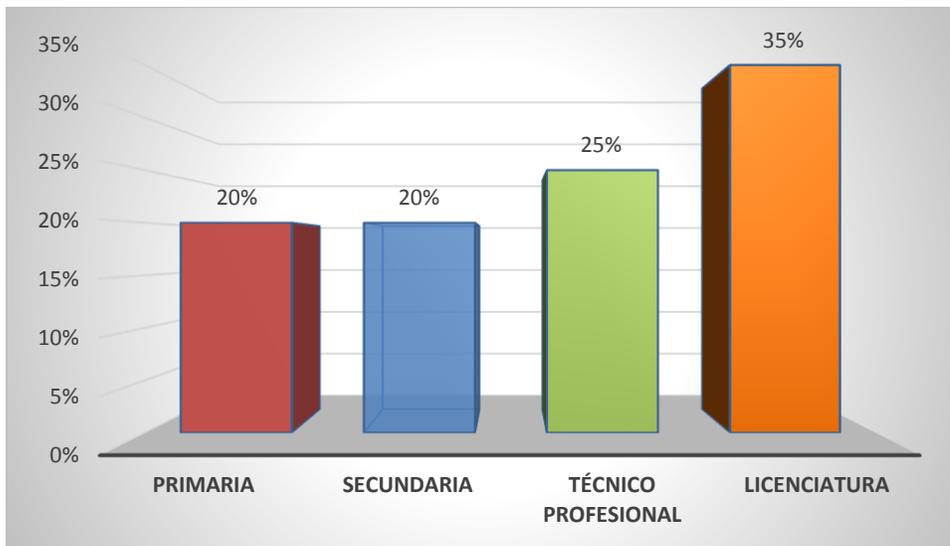
Respuesta	F	%
Primaria	4	20
Secundaria	4	20
Técnico profesional	5	25
Licenciatura	7	35
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 32 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Un 20% de los empleados se encuentra en el nivel primario, otro 20% se encuentra en el nivel secundario, un 25% es técnico profesional, y el restante 35% tiene grado de licenciatura.

Figura No.32

Nivel Académico de los encuestados.



Fuente: Tabla No.32

Tabla no.33

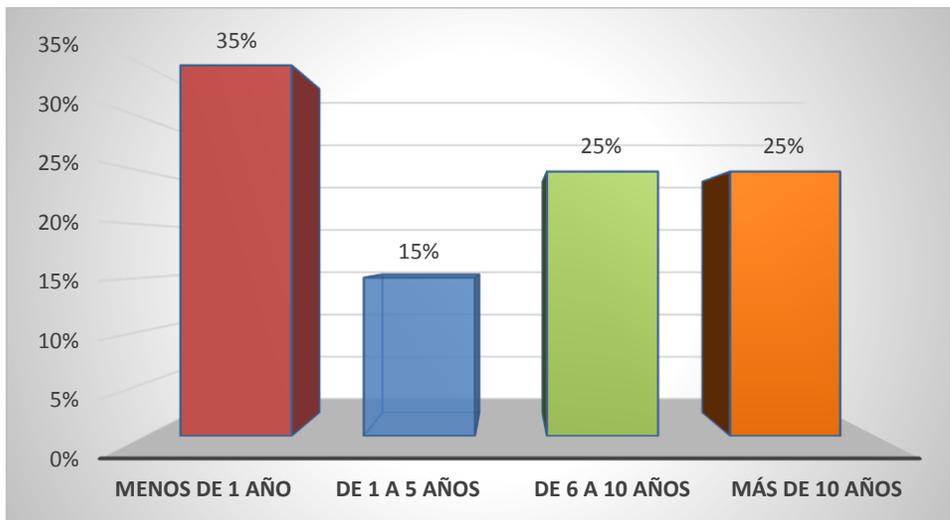
Antigüedad en el puesto de los empleados encuestados.

Respuesta	F	%
Menos de 1 año	7	35
De 1 a 5 años	3	15
De 6 a 10 años	5	25
Más de 10 años	5	25
Total	20	100%

Fuente: Pregunta 33 del cuestionario aplicado a los empleados de Gargon Farmacéutica, SRL

Se puede observar que un 35% de los empleados tiene menos de un año en su puesto de labor, el 15% tiene entre uno y cinco años, el 25% entre seis y diez y el restante 25% tiene más de diez años.

Figura No.33



Fuente: Tabla No.33

CONCLUSIONES

La presente tesis tuvo como objetivo principal “Analizar las iincidencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L”, este estudio se sustentó en las investigaciones realizadas a lo largo de la historia por el autor Robbins.

Al igual que otros estudios que se han realizado en torno al tema de la satisfacción y su influencia en el desempeño, el presente se realiza con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales y poder marcar pautas que mejoren los resultados de la empresa. De esta manera se pretende ofrecer a los directivos de la empresa, bases para decidir si suprimir, corregir o reforzar las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización que necesiten algún tipo de medida correctiva.

Luego de la presentación y análisis de los datos, a continuación se presentan conclusiones por cada objetivo planteado y acerca de los indicadores que inciden tanto en la satisfacción como en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L.

Conclusiones del objetivo específico No. 2: Identificar los aspectos que determinan la satisfacción laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L.

El estudio demostró que la mayor parte de los empleados, aproximadamente el Setenta y cinco por ciento, piensa que su trabajo es desafiante, por lo tanto sienten interés por las tareas que realizan, así mismo casi la misma proporción de empleados opina poseer las pautas e indicaciones necesarias para realizar su labor eficientemente.

Lo antes expuesto indica que ha habido una buena selección de personal y una buena asignación de las tareas, según el perfil de cada uno, de manera que se han sentido a gusto en su gran mayoría con las funciones que les corresponde desempeñar.

Se considera bajo el porcentaje de empleados que dicen haber recibido algún tipo de entrenamiento cuando ingresó a su puesto. Con la tabulación de datos se pudieron identificar que un 45% de los empleados dice no haber recibido entrenamiento necesario para realizar sus funciones.

A pesar del porcentaje de empleados que entiende que ha recibido entrenamiento sobre sus funciones, el cien por ciento de los empleados entiende que poseen los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas, por lo que podríamos decir que el hecho de no haber recibido entrenamiento para su función no ha influido en la realización de las mismas, sin embargo esto no significa que este aspecto no se deba o pueda mejorar.

Un treinta por ciento de los empleados afirma que no están descritas sus funciones o que nunca les fueron presentadas, por lo tanto no les han quedado delimitadas. Esto es una gran oportunidad de mejora ya que cada empleado necesita saber dónde empiezan y donde terminan sus funciones para poder asumir de una manera eficiente sus responsabilidades. Mientras que un setenta por ciento de los empleados entiende que la empresa tiene definida sus políticas de evaluación de desempeño.

El sesenta por ciento de los empleados no se siente satisfecho con su sueldo, y solo el cuarenta por ciento considera que los beneficios que percibe por su trabajo son justos y acordes a su esfuerzo, esto es un aspecto que necesita obviamente tener una mejora. Con la tabulación de datos cruzados se pudo notar que la parte de los vendedores son los que más satisfechos están con el sueldo que percibe.

Si bien es cierto que los empleados posiblemente nunca se sentirán conformes con el salario devengado, también es cierto que la empresa debe esforzarse por tener una más alta apreciación de su sistema de compensación y esto podría lograrse incluyendo tal vez algún otro tipo de incentivo no monetario que permita elevar el nivel de vida de sus empleados.

Muchos de los empleados identificaron varios de los incentivos adicionales que la empresa les provee, de los que podemos señalar, bonos vacacionales, algún otro tipo de bono como los escolares, premios y un pequeño porcentaje admitió que recibe algún tipo de compensación por desempeño, esto es positivo, ya que a pesar de la apreciación que tienen sobre su sueldo reconocen también los esfuerzos que realiza la empresa por suministrar otros incentivos a parte del salario. En por ciento de los empleados considera que la empresa tiene políticas de ascenso.

Esto también puede ser identificado como un elemento importante a favor de la empresa, ya que los empleados se sienten satisfechos con el sistema de ascensos y promociones, contribuyendo a que los mismos sean más leales a la empresa.

Cabe mencionar que un ochenta y cinco por ciento de los empleados opinan que la empresa tiene un sistema justo de ascenso y el sesenta por ciento entiende que los mismos se realizan cuando la empresa lo considera necesario, mientras que el restante cuarenta por ciento entiende que la empresa los realiza cada año.

Casi un noventa por ciento de los empleados considera que recibe apoyo y colaboración de sus jefes en el trabajo y un ochenta y cinco por ciento entiende que sus jefes procuran tener una comunicación abierta con ellos a fin de conocer sus necesidades.

Es evidente que existe una relación positiva que denota confianza, comunicación y empatía de parte de jefes y empleados y que facilita la interacción y la colaboración en el trabajo. Más de un ochenta por ciento considera que sus jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de sus metas, el resto se siente indiferente para opinar.

Es evidente que la gran mayoría de los empleados entienden que ven en su supervisor a una persona amiga que los apoya, sin embargo, esto podría mejorarse, ya que existe un porcentaje de indiferencia con relación a este tema.

Un ochenta y cinco por ciento de los empleados considera que existen buenas relaciones entre compañeros de trabajo y aproximadamente un ochenta y cinco

por ciento entiende que existe buena colaboración entre los mismos y esto es muy positivo para la empresa ya que ayuda a tener mayor satisfacción de los empleados, a que se agilicen las tareas y el ambiente sea más armónico.

Más del sesenta y cinco por ciento afirma que se realizan reuniones de confraternidad fuera de la empresa, a pesar de que existe un porcentaje de empleados que opina que la relación fuera de la empresa es indiferente y hasta distante.

Un treinta por ciento de los empleados entiende que el tipo de liderazgo que predomina en la empresa es el delegativo, donde el jefe permite que los empleado tomen las decisiones, luego podemos apreciar que un treinta por ciento entiende que se le ofrecen recompensas a los que hacen bien su trabajo y castigo a los que no. Vemos también que un veinte por ciento opina que los jefes exhortan a los subordinados a crecer tanto personal como profesionalmente.

Solo un diez por ciento considera que los lideres tienen un estilo participativo aunque sea quien termine tomando la decisión, seguido de un cinco por ciento, que indica que su jefe tiene estilo directivo, por tanto solo da órdenes y nunca consulta con sus subordinados. Esto es muy positivo para la empresa, porque está demostrado que el liderazgo en si es participativo y toma en cuenta a los subordinados.

Aproximadamente un ochenta y cinco por ciento de los empleados se siente estar satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo y entienden que las condiciones físicas en las que desarrolla son adecuadas y con ausencias de ruidos molestos. El ochenta y cinco por ciento considera que su área de trabajo siempre posee adecuada iluminación, temperatura y ventilación.

Esto es un excelente indicador de satisfacción laboral, ya que en la medida en que los empleados se sientan parte de su empresa realizarán mejor y con mayor grado de responsabilidad sus tareas.

Es evidente que la empresa cuenta con un excelente ambiente de trabajo, y es notorio que a los empleados están satisfechos en ese sentido y se interesan en que su ambiente laboral les permita el bienestar físico y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y adecuadamente diseñado permite un mejor desempeño y favorece la satisfacción del empleado.

1. Conclusiones del objetivo específico No 3: Determinar el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L

El treinta por ciento de los empleados dicen no ausentarse nunca de su área de labor y las personas que admitieron ausentarse indican que sus ausencias se deben a enfermedad y a algún tipo de imprevisto, también entienden que sus ausencias afectan de alguna manera a su desempeño en el trabajo.

Es importante que la empresa tenga un bajo porcentaje de ausentismo, ya que este mantiene una relación negativa con la satisfacción, las ausencias a las labores, las faltas y llegadas tardes son muestras claras de insatisfacción laboral.

Un ochenta y cinco por ciento de los empleados considera que se desempeña eficientemente en sus labores y que por lo tanto es productivo y además entienden que tiene los conocimientos necesarios para el manejo de su puesto. El noventa por ciento de los encuestados opina que la empresa si procura que reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas y que después de haber recibido algún tipo de entrenamiento hubo mayor motivación.

El ochenta y cinco por ciento de los empleados entiende que la rotación de personal dentro de la empresa se realiza por razones justas o necesarias. Esto es un buen indicativo en la per sección del personal.

Más del ochenta por ciento de los empleados opina que las políticas de la empresa se enfocan en que el empleado conserve su puesto. Esta apreciación es positiva, ya que indica que los empleados se sienten seguros y estables en sus puestos de trabajo y afecta positivamente la satisfacción laboral y el desempeño.

La mayor parte de la población laboral de la empresa es de sexo femenino debido al alto porcentaje de visitadoras a médico. En cuanto a las edades alrededor del cincuenta y cinco por ciento tienen menos de cuarenta años, mientras que el restante por ciento está de esa edad en adelante.

Solo un veinte por ciento de los empleados se encuentra en el nivel primario, y otro veinte por ciento se encuentra en el nivel secundario, mientras que un veinte cinco por ciento es técnico profesional y el restante treinta y cinco por ciento se encuentra a nivel de licenciatura.

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones realizadas en cuanto a los objetivos que sirvieron de marco de guía en esta investigación acerca las incidencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L, se formulan las siguientes recomendaciones:

A la gerencia General de la empresa Gargon Farmacéutica S.R.L:

La empresa debe dar a conocer a sus empleados la descripción de puestos, de ser posible por escrito, para que haya una mayor delimitación de las tareas y se asuman mejor las responsabilidades y que cada empleado logre la autonomía sobre sus funciones. Es importante que los empleados de nuevo ingreso reciban una descripción actualizada de sus funciones para que posea pleno conocimiento de las mismas.

La empresa debe mejorar su plan de capacitación y entrenamientos, tanto con los empleados de nuevo ingreso, como con aquellos que poseen más tiempo en la organización, ya que esto motiva a los empleados y de esta manera mejoraría la percepción en este sentido y el personal se haría menos obsoleto con el paso del tiempo.

La empresa debe analizar y realizar mejoras en cuanto al paquete de compensaciones laborables que ofrece a sus diferentes empleados. Recordemos que en un paquete de compensación no solo es importante el sueldo nominal, sino que también entran en el mismo un sin número de elementos tangibles e intangibles que hacen que los empleados se mantengan satisfechos y esto crea lealtad hacia la empresa.

La empresa debe crear una política clara de ascenso, y en caso de tenerla debe darla a conocer a sus empleados, ya que una parte de los empleados asume que no la tiene.

Es importante vincular estas políticas con las evaluaciones de desempeño que se realizarían de forma periódica, esto crearía una visión general de mayor justicia dentro de los colaboradores y además fomentaría un ambiente sano de competencia y deseo de superación que mejoraría sin duda alguna el desempeño de los empleados.

La supervisión en Gargon Farmacéutica S.R.L es muy buena, según los resultados arrojados por el estudio, de igual forma debe revisarse en busca de mejoras, ya que algunas personas al momento de emitir opinión al respecto se sintió indiferente o sin base para opinar, esto denota poco conocimiento o interés por la forma en que es supervisado al realizar sus labores.

La relación entre compañeros también es buena, sin embargo, cada líder debe trabajar en incentivar las actividades de confraternidad fuera del ambiente laboral ya que es el punto sobre el cual existe mayor queja en los puntos que atañen a los compañeros de labor.

La empresa debe ofrecer mayor información a los empleados acerca de la rotación de personal, para que estos entiendan como y porque se dan los movimientos, aunque solo un pequeño por ciento evidencio tener poco conocimiento sobre el mismo. Es importante que ellos entiendan como justas las decisiones que toma la empresa, aun cuando no sea responsabilidad de esta última dar ciertas explicaciones siempre es bueno informar a los empleados con el objetivo de que tengan la mejor visión de la misma.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Satisfacción laboral: La Satisfacción laboral es definida como un estado emocional resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Desempeño laboral: Es la relación de los comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Percepción: Es la forma en la que los individuos ven el mundo que les rodea. Proceso por medio del cual el individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos dentro de un panorama significativo y coherente del mundo.

Actitud: Consiste en predecir la reacción del individuo ante determinadas actividades o situaciones.

Tabulación de datos cruzados: Técnica estadística que consiste en hacer interacciones entre dos o más datos arrojados por distintas preguntas claves en la investigación, con el fin de obtener conclusiones más específicas acerca de distintos aspectos.

Referencias Bibliográficas

Libros:

Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson

Chiavenato, I. (2004). *Administración de los Nuevos Tiempos*. México: McGraw – Hill Interamericana. S.A

Davis, K. y Newstrom, J. (2005). *El comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.

Evans, J. y Lindsay, W. (2005). *Administración y control de calidad*. México: Thomson.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Keith, D. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.

Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación

Robbins, S. (2000). *Comportamiento Organizacional*. (3era. Edición) México: Prentice Hall.

Tesis Universitarias

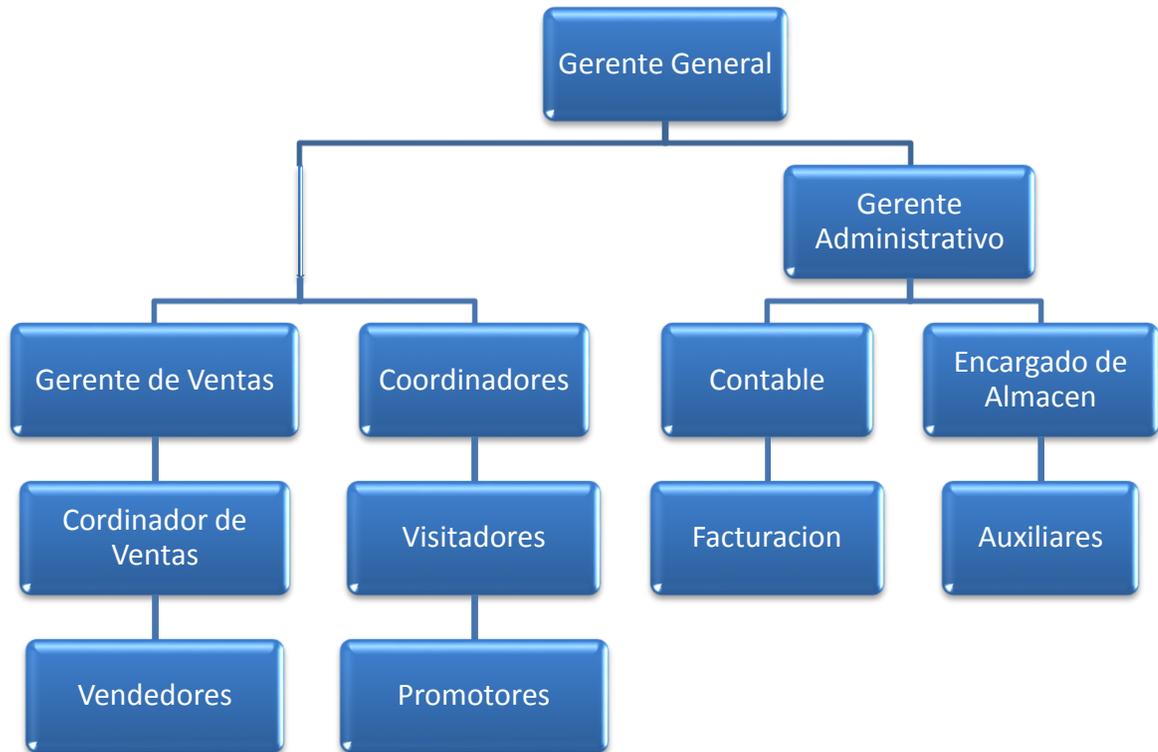
Guillén, N. (2008). *“Análisis del nivel de satisfacción laboral y su efecto en el desempeño de los empleados de la empresa Acero Construcciones. S.A. en la ciudad de Santiago”*. Tesis de Grado no publicada. PUCMM. Santiago, República Dominicana.

Abréu, J. y Rodríguez, T. (2009), *“Satisfacción Laboral de Repuestos Rodríguez (Saro), en la ciudad de Santiago”*. PUCMM. Santiago, República Dominicana.

Gutiérrez, F. y De León, M. (2009). *“Análisis de la Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa Repuestos y Accesorios De León C por A, y su efecto en el desempeño”*. Tesis de Grado no publicada. PUCMM. Santiago. República Dominicana.

APENDICES Y ANEXOS

Organigrama Gargon Farmacéutica S.R.L



Objetivo General: Analizar la satisfacción laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L y su incidencia en el desempeño de los empleados de esta empresa.

Objetivos Específicos No. 1	Variable	Definición	Indicadores	Pregunta Generadora
1. Identificar los factores que determinan la satisfacción laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L.	Factores que determinan la satisfacción laboral.	Elementos que determinan la actitud general del individuo hacia su trabajo.	Trabajo en sí	1. ¿Considera que el trabajo que usted realiza es desafiante? 2. ¿Recibió entrenamiento sobre las funciones que realiza? 3. ¿Están descritas las funciones de su puesto? 4. ¿Hay políticas de evaluación de desempeño en la empresa?
			Pago	5. ¿Se siente satisfecho con el sueldo o salario que recibe? 6. ¿considera usted que los beneficios obtenidos por su trabajo son justos y acorde al esfuerzo?
			Ascensos	7. ¿Tiene la empresa políticas de promoción y ascensos? 8. ¿Considera que la empresa tiene un justo sistema de ascensos para promover los empleados? 9. ¿Cada qué tiempo se realizan los ascensos?

			Supervisión	<p>10. ¿Considera que recibe apoyo o colaboración de sus jefes en el trabajo?</p> <p>11. ¿Considera que los jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de metas?</p>
Fuente: Robbins, S. (2009).				

Objetivos Específicos No. 1	Variable	Definición	Indicadores	Pregunta Generadora
<p>1. Identificar los aspectos que determinan la satisfacción laboral en Gargon Farmacéutica S.R.L</p>	<p>Factores que determinan la satisfacción laboral.</p>	<p>Elementos que determinan la actitud general del individuo hacia su trabajo.</p>	<p>Compañeros</p>	<p>12. ¿Considera que existen buenas relaciones entre compañeros en el trabajo? 13. ¿Considera que hay una buena colaboración en el trabajo por parte del personal? 14. ¿Realizan actividades de confraternidad fuera de la empresa?</p>
			<p>Liderazgo</p>	<p>15. ¿Cómo son tomadas las decisiones por parte de su jefe? 16. ¿Cómo incide el estilo de liderazgo de su jefe en el desempeño de su función? 17. ¿El estilo de liderazgo contribuye en el ambiente laboral?</p>
			<p>Ambiente</p>	<p>19. ¿Se siente satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo? 20. ¿Considera que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo son adecuadas, con ausencia de ruidos molestos? 21. ¿Su lugar de trabajo posee buena iluminación, temperatura y ventilación adecuadas?</p>
<p>Fuente: Robbins, S. (2009).</p>				

Objetivos Específicos No. 2	Variable	Definición	Indicadores	Pregunta Generadora
2. Determinar el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L	Efecto de la satisfacción laboral	Influencia que ejerce la satisfacción sobre los elementos del desempeño laboral.	Ausentismo	22. ¿Con qué frecuencia se ausenta usted a su trabajo? 23. ¿Cuáles factores inciden en que usted se ausente? 24. ¿Cómo afecta a su desempeño la ausencia a su trabajo?
			Productividad	25. ¿Considera que se desempeña eficientemente en sus labores? 26. ¿Cree usted que la empresa procura que los empleados reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas? 26. ¿Cuáles han sido los resultados de recibir entrenamiento?
			Rotación	28. ¿Las políticas de la empresa se enfocan en que el empleado conserve su puesto? 29. ¿Considera que la rotación de personal se da por razones ajenas a la empresa?
Fuente: Robbins, S. (2009).				



UNAPEC

UNIVERSIDAD APEC

Escuela de Graduados Maestría en Gerencia y Productividad

TRABAJO DE INVESTIGACION

Hola! Mi Nombre es Omarlin González, estudiante de la maestría Gerencia y Productividad de la Universidad UNAPEC-APEC de la ciudad de Santiago de los Caballeros y en estos momentos me encuentro realizando un estudio sobre la Incidencias de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Gargon Farmacéutica S.R.L en la ciudad de Santiago de los Caballeros, año 2016. Como requisito para culminar mis estudios de postgrado. Sé que su tiempo es valioso pero me gustaría que me cediera unos minutos. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.

Marque con una X la respuesta seleccionada

Trabajo en sí

18. ¿Considera que su trabajo es desafiante?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

19. ¿Recibió entrenamiento sobre las funciones que realiza?

1. Sí
2. No

20. ¿Tiene los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas?

1. Sí
2. No

21. ¿Están descritas las funciones de su puesto?

1. _____ Sí
2. _____ No

22. ¿Hay políticas de evaluación de desempeño en la empresa?

1. _____ Sí
2. _____ No

Pago

23. ¿Se siente satisfecho con el sueldo o salario que recibe?

1. _____ Sí
2. _____ No

24. ¿Usted considera que los beneficios obtenidos por su trabajo son justos y acorde al esfuerzo?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

Ascensos

25. ¿Tiene la empresa políticas de promoción y ascensos?

1. _____ Sí
2. _____ No

26. ¿Considera que la empresa tiene un justo sistema de ascensos para promover los empleados?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

27. ¿Cada qué tiempo se realizan los ascensos?

1. _____ Cada vez que la empresa lo considera necesario
2. _____ Cada año
3. _____ Cada dos años
4. _____ Cada tres años
5. _____ No tengo base para opinar

Supervisión

28. ¿Considera que recibe apoyo o colaboración de sus jefes en el trabajo?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

29. ¿Considera que los jefes le transmiten confianza en el trabajo para alcanzar el logro de metas?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

Compañeros

30. ¿Considera que existen buenas relaciones entre compañeros en el trabajo?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

31. ¿Considera que hay una buena colaboración en el trabajo por parte del personal?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

32. ¿Realizan actividades de confraternidad fuera de la empresa?

1. _____ Sí
2. _____ No

Liderazgo

33. ¿Cómo son tomadas las decisiones por parte de su jefe?

1. _____ Solo da las órdenes, nunca consulta con los subordinados (estilo directivo)
2. _____ Consulta con los subordinados, aunque la decisión la toma él (estilo participativo)
3. _____ Permite que los subordinados tomen decisiones sin consultar (estilo delegativo)
4. _____ Exhorta a que los subordinados a crecer tanto personal como profesionalmente (estilo transformacional)
5. _____ Se ofrecen recompensas a los que hacen bien su trabajo y castigos a los que no, solo se comunican las malas acciones (estilo transaccional)

34. ¿Cómo incide el estilo de liderazgo de su jefe en el desempeño de su función?

1. _____ Ayuda completamente a realizar su función
2. _____ Ayuda moderadamente a realizar su función
3. _____ Ayuda poco a realizar su función
4. _____ No ayuda a realizar su función

35. ¿El estilo de liderazgo contribuye en el ambiente laboral?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

Ambiente

36. ¿Se siente satisfecho con las condiciones de higiene y salubridad en su trabajo?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

37. ¿Considera que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo son adecuadas, con ausencia de ruidos molestos?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

38. ¿Su lugar de trabajo posee buena iluminación, temperatura y ventilación adecuadas?

1. _____ Siempre
2. _____ Frecuentemente
3. _____ Ocasionalmente
4. _____ Casi nunca
5. _____ Nunca

Ausentismo

39. ¿Con qué frecuencia se ausenta usted a su trabajo?

1. _____ 1 – 2 veces a la semana
2. _____ 3 - 4 veces a la semana
3. _____ 1 – 2 veces al mes
4. _____ 3 – 4 veces al mes
5. _____ Nunca

40. ¿Cuáles factores inciden en que usted se ausente?

1. _____ Familiar
2. _____ Salud
3. _____ Enfermedad
4. _____ Imprevistos
5. _____ Ninguno de los anteriores

41. ¿Cómo afecta a su desempeño la ausencia a su trabajo?

1. _____ Mucho
2. _____ Poco
3. _____ Nada

Productividad

42. ¿Considera que se desempeña eficientemente en sus labores?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

43. ¿Cree usted que la empresa procura que los empleados reciban el entrenamiento necesario para la realización de las tareas?

1. _____ Sí
2. _____ No

44. ¿Cuáles han sido los resultados de recibir entrenamiento?

1. _____ Mayor motivación
2. _____ No hubo ningún cambio
3. _____ Menor motivación

Rotación

45. ¿La rotación de personal siempre se produce por razones justas o necesarias?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

46. ¿Considera que la rotación de personal se da por razones ajenas a la empresa?

1. _____ Totalmente de acuerdo
2. _____ De acuerdo
3. _____ Indiferente
4. _____ En desacuerdo
5. _____ Totalmente en desacuerdo

DATOS GENERALES

47. Género:

1. ____ Masculino
2. ____ Femenino

48. Edad:

1. ____ De 18 a 30
2. ____ De 31 a 40
3. ____ De 41 a 50
4. ____ De 51 en adelante

49. Nivel académico:

1. ____ Primaria
2. ____ Secundaria
3. ____ Técnico profesional
4. ____ Licenciatura

50. Antigüedad en el puesto:

1. ____ Menos de 1 año
2. ____ De 1 a 5 años
3. ____ De 6 a 10 años
4. ____ Más de 10 años

Gracias por su colaboración

