

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN
CON LA PRODUCTIVIDAD DEL QUÍMICO
FARMACÉUTICO QUE LABORA EN LA
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y
PRODUCTOS SANITARIOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS
INSUMOS Y DROGAS - DIGEMID - 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO DE
GERENCIA EN SALUD**

**CORNEJO COAGUILA YENNY JULIA
FLORIÁN FLORIÁN ZARA ELITA**

**Callao, 2018
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| • Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA | PRESIDENTE |
| • Dra. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO | SECRETARIA |
| • Dra. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ | VOCAL |
| • Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA | VOCAL |

ASESORA: Mg. NOEMÍ ZUTA ARRIOLA

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 143 y 144

Nº de Acta: 24 y 25

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 27 de Junio de 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado Nº 110 y 111-2018-
CDUPG-FCS.- del 22 de Junio del 2018

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Teófilo y María que Dios los tenga en su gloria, por todo el amor, esfuerzo y dedicación que me brindaron, y a quienes llevo en mi corazón.

Al amor de mi vida, por su amor y comprensión en el cuál encontré siempre un apoyo.

A mi preciosa hijita Vanya Sophia que es el motivo de mi esfuerzo y superación.

A todos ellos les dedico el presente trabajo.

YENNY

A mi familia, amigos, y personas especiales en mi vida, por confiar en mí; especialmente por brindarme su apoyo para concluir con éxito este proyecto que en un principio parecía una tarea titánica e interminable.

Quisiera dedicar mi tesis a ustedes, personas de bien, seres que ofrecen amor, bienestar, y los finos deleites de la vida.

ZARA

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinita bondad; que con su brillo ilumina el camino de la esperanza
y me da fuerzas para seguir adelante.

A mis queridos padres que con su ejemplo inculcaron en mí, el valor de la familia,
la unión y el esfuerzo por conseguir la meta propuesta.

A mi familia por estar siempre a mi lado y mi pequeña hijita que es mi tesoro y
que con su ternura, hace que todo se vuelva felicidad.

A todos ellos mi agradecimiento eterno.

YENNY

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor a su inmensa bondad, y apoyo, lo complicado de alcanzar esta meta se ha hecho sencillo. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia Uds., mi hermosa familia.

ZARA

ÍNDICE

	Págs.:
TABLAS DE CONTENIDO	3
GRÁFICOS DE CONTENIDO	4
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCION	8
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del problemas	10
1.2.1. Problema General	10
1.2.2. Problemas Específicos	11
1.3 Objetivo de la Investigación	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 Justificación	12
CAPITULO II: MARCO TEORICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.1.1. Nacional	13
2.1.2. Internacional	14
2.2. Marco	17
2.3. Definición de términos básicos	32
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	35
3.1. Hipótesis	35
3.1.1. Hipótesis General	35
3.1.2. Hipótesis Específicas	35

3.2. Definición conceptual de las variables	35
3.2.1. Satisfacción laboral	35
3.2.2. Productividad	35
3.3. Operacionalización de Variables	36
CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	37
4.1. Tipo de investigación	37
4.2. Diseño de la Investigación	37
4.3. Población	37
4.4 Técnicas e instrumento para la recolección de datos	38
4.5. Procedimientos de recolección de datos	39
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	40
CAPITULO V: RESULTADOS	41
5.1. Resultados	41
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DEL RESULTADOS	59
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	59
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	70
• Matriz de consistencia	71
• Encuesta	76
• Apéndices	77

TABLAS DE CONTENIDOS

Tabla 5.1:	Nivel de satisfacción laboral del Químico Farmacéutico – DIGEMID 2017	41
Tabla 5.2:	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral del Químico Farmacéutico – DIGEMID 2017	41
Tabla 5.3:	Productividad del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID, 2017	42
Tabla 5.4:	Nivel de productividad del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID, 2017.....	43
Tabla 5.5:	Estadísticos descriptivos de la productividad y satisfacción laboral del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID, 2017.....	44

GRÁFICOS DE CONTENIDO

Grafico 5.1:	Nivel de satisfacción laboral del Químico Farmacéutico – DIGEMID 2017	42
Grafico 5.2:	Gráfico de Productividad del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID, 2017.....	43
Grafico 5.3:	Análisis de correspondencia entre las variables productividad y satisfacción laboral del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	44
Grafico 5.4:	Relación entre satisfacción laboral y área laboral del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	45
Grafico 5.5:	Relación entre satisfacción laboral y modalidad de empleo del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	46
Grafico 5.6:	Relación entre satisfacción laboral y tiempo de servicio del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	47
Grafico 5.7:	Relación entre satisfacción laboral y número de trabajos del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	48
Grafico 5.8:	Relación entre satisfacción laboral y sexo del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	49
Grafico 5.9:	Relación entre satisfacción laboral y estado civil del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	49
Grafico 5.10:	Análisis de correspondencia entre satisfacción laboral y número de empleos del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	50
Grafico 5.11:	Análisis de correspondencia entre satisfacción laboral entre sexo y estado civil del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	52
Grafico 5.12:	Relación entre la variable “Productividad Anual y área laboral del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	53

Grafico 5.13: Relación entre la variable “Productividad Anual y estado civil del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	54
Grafico 5.14: Relación entre la variable “Productividad Anual y modalidad de empleo del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	54
Grafico 5.15: Relación entre la variable “Productividad Anual y números de trabajo del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	55
Grafico 5.16: Relación entre la variable “Productividad Anual y sexo del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	55
Grafico 5.17: Relación entre la variable “Productividad Anual y tiempo de servicio del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017	56
Grafico 5.18: Gráfico de Análisis de correspondencia entre las variables de productividad y las variables relacionadas con el empleo del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	56
Grafico 5.19: Gráfico de Análisis de correspondencia entre las variables de productividad y las variables sexo y estado civil del Químico Farmacéutico que labora DIGEMID 2017.....	58

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.

El tipo de investigación fue retrospectivo transversal correlacional; se aplicó como instrumento un cuestionario que fue contestado por los Químico-Farmacéuticos de la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, para determinar el grado de de relación directa o indirecta existente entre las variables satisfacción laboral y productividad. De los 57 Químico-Farmacéuticos evaluados en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, la producción anual frecuente presenta un resultado por debajo de la meta (40 expedientes evaluados). Respecto a la satisfacción laboral, es más frecuente personas con más de un 50% de satisfacción (satisfacción moderada a satisfacción alta).

En la producción anual es más frecuente un resultado por debajo de la meta de 480 expedientes. Respecto a la satisfacción, es más frecuente personas con más de un 50% de satisfacción (satisfacción moderada a satisfacción alta). No hay una relación lineal entre la producción y el porcentaje de satisfacción. Sin embargo, se puede decir que es más frecuente que personas menos satisfechas produzcan relativamente más, mientras que personas más satisfechas produzcan menos con más frecuencia. Según el área laboral, personas de productos sanitarios producen más que las de dispositivos médicos y se sienten más satisfechos.

Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad

ABSTRAT

The **objective** of this study was to establish the relationship between job satisfaction and productivity of the Pharmaceutical Chemist who works in the Directorate of Medical Devices and Health Products of the General Directorate of Drugs and Drugs during the 2017 period.

The type of research was cross-sectional retrospective; A questionnaire was applied as an instrument that was answered by the Chemist-Pharmacists of the Directorate of Medical Devices and Health Products of the General Directorate of Intake and Drug Drugs, to determine the degree of direct or indirect relationship between the variables of work satisfaction and productivity. Of the 57 Chemist-Pharmacists evaluated in the Directorate of Medical Devices and Sanitary Products, the frequent annual production presents a result below the target (40 files evaluated). With regard to job satisfaction, people with more than 50% satisfaction (moderate satisfaction to high satisfaction) are more frequent.

In the annual production a result is more frequent below the target of 480 records. Regarding satisfaction, it is more frequent for people with more than 50% satisfaction (moderate satisfaction to high satisfaction). There is no linear relationship between production and satisfaction percentage. However, it can be said that it is more frequent for less satisfied people to produce relatively more, while more satisfied people produce less more frequently. According to the work area, people of medical products produce more than those of medical devices and feel more satisfied.

Key words: job satisfaction, productivity

INTRODUCCIÓN

Gran parte de las Organizaciones tienen como finalidad, alcanzar el éxito, ser altamente competitivas y obtener el mejor posicionamiento en el mercado, teniendo en cuenta al recurso humano como de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales.

El objetivo inicial de este estudio es establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y la productividad del Químico Farmacéutico, así como determinar el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la DIGEMID, durante el periodo 2017.

La satisfacción laboral se conceptualiza como un resultado de factores tanto internos como externos, se puede mencionar entre ellos: la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización entre otros. La productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional.

En muchas organizaciones han tomado de manera ligera el tema de la satisfacción laboral viendo a esta como un gasto y no como una inversión, el tema es de suma importancia ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento a los colaboradores estos tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y poder así lograr una mayor satisfacción personal ⁽¹⁾.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

Un buen trabajo se define como el que incluye más de 30 horas a la semana y un cheque del empleador. Es decir, un trabajo a tiempo completo. Norteamérica es el territorio que más trabajadores a tiempo completo tiene con (43%), seguido por los soviéticos (41%), Europa (35%), América Latina y el Caribe (27%) y Asia (25%).

En América Latina en Colombia en un estudio “Gallup 2016 Global Great”, considera que tiene un empleo ideal con un promedio de 7% y 9% de sus trabajadores respectivamente. Resaltan Panamá y Chile con 13% y 10%.

Gallup estableció que en el mundo cerca de 1.300 millones de personas tienen un buen trabajo y si bien en Colombia 17% de los trabajadores considera que tiene un buen puesto, también es consciente de que no era lo que soñaba.

Esto toma relevancia en la medida que el informe indica que hay muchos empleados con buenos puestos, pero no están comprometidos y eso influye en la productividad. Iván Jaramillo, director del Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, indicó que en Colombia el problema es que "el esquema de garantías laborales que teóricamente está construido en el sistema normativo, no es suficientemente eficiente y ello ocasiona que la gente en su mayoría no se sienta contenta con el trabajo que está desempeñando".

Jaramillo puntualizó que aspectos como la baja estabilidad y la baja cobertura en los sistemas de vinculación laboral afecta en gran medida la satisfacción de una persona en un puesto ⁽²⁾.

La satisfacción laboral es un factor relevante tanto en las instituciones como en las empresas, gran parte de las organizaciones se preocupan por fomentar buena comunicación con sus trabajadores a fin de lograr la satisfacción laboral y en consecuencia un buen desempeño del personal, el cual contribuya a la optimización del cumplimiento eficiente de las metas y objetivos organizacionales previamente establecidos.

En la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – DIGEMID, se identificó (mediante evaluación efectuada en el año 2017) que los evaluadores Químicos Farmacéuticos experimentaban insatisfacción en el trabajo respecto a la remuneración (14%,) debido entre otros, a la sobre carga laboral que los conlleva a realizar turnos fuera del horario laboral, generándoles afectación económica redundando en insatisfacción laboral.

El trabajo realizado por los evaluadores Químicos Farmacéuticos, es una labor que provoca desgaste físico e intelectual incrementándose con una jornada laboral intensa provocando un rendimiento con un declive reflejado en el nivel de productividad.

Si estas jornadas intensas se convierten en algo monótono y repetitivo a tal grado que los evaluadores Químicos Farmacéuticos se sientan emocionalmente afectados, esto repercutiría negativamente en las metas establecidas y directamente en la productividad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad del personal Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo es la satisfacción laboral del personal Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017?
- ¿Cuál es la productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la satisfacción laboral con la productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.
- Determinar el nivel de productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral del Químico Farmacéutico respecto a su productividad en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

En el presente trabajo de investigación se relacionará los factores que influyen en la satisfacción laboral y su repercusión con el nivel de productividad de los evaluadores Químicos Farmacéuticos de la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – DIGEMID.

1.4.2 Justificación Práctica

Los resultados de esta investigación respecto a nivel de satisfacción laboral y productividad de los evaluadores Químicos Farmacéuticos que laboran en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la DIGEMID, serán proporcionados al directivo del área de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios para la evaluación y diseño de estrategias motivacionales que busquen maximizar y potenciar la satisfacción laboral para elevar los niveles de productividad.

1.4.3 Justificación Social

En el presente trabajo de investigación se determinarán los factores que favorecerán el desarrollo personal y profesional para lograr un buen desempeño laboral que potencie el cumplimiento eficiente de las metas y objetivos organizacionales previamente establecidos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Nacional

ALVA Z., J. y JUÁREZ M., J. Trujillo – Perú (2014), en su tesis titulada: Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014, de la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el título de Licenciado en Administración. Presentó entre las conclusiones más relevantes:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por ende, existe un nivel medio de satisfacción laboral, que influye en un nivel medio de productividad; por tanta queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación ni proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad ⁽³⁾.

CÁRDENAS A., C. Lima – Perú (2017), en su tesis titulada: La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa interbank en el distrito independencia, año 2017, de la Universidad César Vallejos, para obtener el título profesional de: licenciada en administración, a continuación las conclusiones más relevantes:

- a). Se ha determinado que existe una influencia positiva media de la satisfacción laboral y la productividad.
- b) Se ha determinado que existe una influencia positiva media de la motivación y el desarrollo eficiente.
- c) Se ha determinado que existe una influencia positiva muy débil en la evaluación de desempeño y la dirección.
- d) Se ha determinado que existe una influencia positiva muy débil en la satisfacción de los trabajadores y los resultados ⁽⁴⁾.

YEREN G., Y. Lima – Perú (2017), en su tesis titulada: Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa klaus. S.A. lima – 2016, de la Universidad Autónoma del Perú, para optar el título de licenciada en administración, abordó a las conclusiones más relevantes:

Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,562**¹, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de ,000, el cual nos indica que a mayor Satisfacción Laboral, mayor será la productividad, de los colaboradores de la empresa Klaus S.A. Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,595**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de ,000, que indica: A mayor Satisfacción Laboral, mejor será la calidad de los Productos de la empresa Klaus S.A. Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,475**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de ,002, denotando que, a mayor Satisfacción Laboral, mejor tiene que ser la Planta y Equipo de la empresa Klaus S.A.

Se concluye que existe una relación positiva moderada al , 477**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de, 002, que indica: a mayor Satisfacción Laboral, mejor será el rendimiento del Capital Humano, de la empresa Klaus S.A. Finalmente, siendo los resultados de las correlaciones bajas, se concluye que la variable productividad necesita de más variables para ser explicada, es decir no por el hecho de que se presente una satisfacción alta la productividad aumentará⁽⁵⁾.

2.1.2. Internacional

MARIO V., E. Buenos Aires (2009), en su tesis titulada: Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires, de la Universidad Politécnica de Valencia, para optar el título de Doctor, con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte

¹ ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

vertical, con un tamaño de muestra de 338 trabajadores que fueron encuestados y elegidos al azar, a continuación las conclusiones más relevantes:

La presente investigación estuvo orientada a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Dada la amplitud del estudio, se aplicaron las técnicas estadísticas del muestreo probabilístico a fin de tomar una muestra representativa.

- La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas.
- Considerando los datos empíricos expresados, se concluye que existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante ⁽⁶⁾.

FUENTES N., S. Quetzaltenango – Guatemala (2012), en su tesis titulada: "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, para optar el título de: Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, considera las conclusiones más relevantes:

1. Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.
2. Los 20 encuestados refirieron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) El 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual contribuye a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho

3. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del Estado ⁽¹⁾.

CHIANG, M. OJEDA H., Chile (2013), en su investigación titulada: Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, Contaduría y Administración Vol. 58, p. 39 - 60, cuyo objetivo es analizar y su relación entre las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, con una muestra de 158 trabajadores de las ferias libres chilenas, a continuación las conclusiones más relevantes:

- En términos genéricos, respecto a los diferentes factores de satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral, resultado esperado porque tienen iguales características.
- La dimensión satisfacción por el trabajo, en general, está asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias. Para ellos es importante la mayor libertad que poseen para desarrollar sus tareas y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta la productividad disminuye.

Resulta relevante destacar que las correlaciones obtenidas en este estudio son altas. Es importante precisar por qué en los estudios presentados en el cuerpo teórico las correlaciones son bajas; esta importante diferencia se puede atribuir a las singulares características de estos trabajadores: baja escolaridad, mayor libertad para desarrollar sus tareas y una baja supervisión manteniendo buena relación con el jefe, pues la actividad es bastante informal y el aumento de salario los lleva a

mejorar la percepción positiva hacia lo que es el ambiente físico en el lugar de trabajo⁽⁷⁾.

2.2 Marco

Bases Epistémicas

El ser humano reconoce en su proceso de crecimiento una amplia gama de necesidades que dependen tanto de la individualidad del hombre como del sistema de necesidades sociales. Por tanto, las necesidades están en relación con todas las actividades humanas y no siempre son idénticas. Según algunos teóricos, hay necesidades cuantitativas y cualitativas. Estas últimas plantean la lucha por una mejor calidad de vida en la organización. La satisfacción requiere de valores que caracterizan a una sociedad; por ejemplo, la organización del trabajo. Si estas necesidades son adecuadamente satisfechas, el individuo contará con las condiciones necesarias para su desarrollo integral, Este desarrollo integral podrá tener como consecuencia, un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida. Por el contrario, sí las respuestas son insatisfactorias, sobrevendrán carencias, frustraciones, etc., que derivarán en problemas de insatisfacción y desmejoramiento de la calidad de vida. (Camacaro, Marzo 2010)⁽⁸⁾.

La Gerencia en la organización ha sido definida por diversos autores, quienes abordan el tema desde puntos de vista generales y específicos, centrandos sus enfoques en la satisfacción de las necesidades, limitadas a ciertos y determinados factores laborales, tomando como punto de partida importante, mejorar la calidad de vida laboral debido a la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales. El rango de necesidades personales con las necesidades de supervivencia, interactúan unas con otras, verbigracia tener una sensación personal de ser útil, ser reconocido por los logros obtenidos, y tener oportunidades de mejorar las habilidades y conocimientos.

Bases Científicas

Satisfacción Laboral y Productividad

Satisfacción Laboral definición:- La satisfacción laboral refiere el estado emocional positivo o placentero que nace de la evaluación de la experiencia laboral del trabajador. (Palma, 2005)⁽⁹⁾

Davis en el 2003 conceptualiza “satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo”. (Davis, K & Newstrom, J., 2003)⁽¹⁰⁾

La satisfacción laboral es “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos en cuanto a su labor”. (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2005)⁽¹¹⁾

(Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., 2001)⁽¹²⁾ Así mismo, definen la satisfacción como “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”.

Satisfacción en relación con las actitudes de los empleados:

Dedicación al trabajo.

Grado en que los empleados invierten en el trabajo como tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Llevarlo a cabo satisfactoriamente el cual tiene un sentido son aspectos importantes de su imagen, lo que explica el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. Por lo que cumplen con sus horarios de ingreso hasta están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional.

Es la lealtad de los empleados. Grado de identificación con la empresa y participación activa en ella, disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Refleja su creencia en la misión y objetivos de la empresa, y su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de permanecer en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados de mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan como un grupo de trabajadores comprometidos. Empleados con antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestran apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Estado de ánimo en el trabajo.

Los sentimientos de los empleados sobre su trabajo son muy dinámicos, pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, a estas actitudes se llaman estados de ánimo que pueden ir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.

- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

La satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge al obtener más información acerca del centro de trabajo. No obstante, la satisfacción laboral es dinámica, porque puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Hay autores que manifiestan que la satisfacción laboral es aquella en que el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Causas de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral además de depender del nivel salarial influye el significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. Ello puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. De la misma forma, unos buscan reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo en el trabajo. El objetivo es ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

Consecuencias de la satisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, su familia y así mismo, la salud física y la longitud de su vida. Se puede relacionar (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación,

bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales frente a la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

Consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), refiere que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se afrontan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias desde el punto de vista individual que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales más importantes de la satisfacción laboral son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional.

La satisfacción laboral aumenta a medida que aumenta la edad de los empleados. Tendencia que continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, frecuentemente se da una drástica reducción en la satisfacción laboral a los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales.

Las personas crean expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si no fuese así, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control de las organizaciones, nivel de responsabilidad y el control personal además de las políticas de empleo son factores que influyen terminantemente en la satisfacción laboral de los empleados. Así mismo, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo.

- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Condiciones favorables de trabajo.

Salinas (2005), refiere, que es muy importante proteger la integridad física y mental del trabajador así como tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que realice además del ambiente físico donde se ejecute, determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras,

períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo.

Robbins (2005), refiere según estudios que dentro de estos factores, resaltan, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado⁽¹⁾. Hackman y Oldham identificaron las siguientes dimensiones centrales.

- **Variedad de habilidades.** El grado que el puesto requiere de una diversidad de actividades para ejecutar el trabajo, y representa el uso de diferentes habilidades así como talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea.** El Grado o proceso que el puesto requiere para ejecutar un proceso de inicio a fin con un resultado visible.
- **Significación de la tarea.** El grado que el puesto provoca (impacto) sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización o ambiente externo.
- **Autonomía.** El grado en que el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al trabajador en la programación y la utilización de las herramientas necesarias para su labor.
- **Retroalimentación del puesto mismo.** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Sistemas de recompensas justas.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las

intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

- **Satisfacción con el salario.**

Los salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Estudios han demostrado que la compensación es la característica probable de mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que *debería ser* con respecto a su salario versus lo que percibe. Es importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. También es importante la percepción de justicia que se tenga respecto a la política que sigue la organización, el que sea clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

La falta de satisfacción puede afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Empleados satisfechos se inclinan a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

Efectos de la satisfacción laboral.

Robbins (2004), refiere que el interés de los administradores se centra en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores reconocen este interés, de manera que encontraron un gran número de estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

Satisfacción y productividad.

La relación satisfacción-productividad es la afirmación “*un trabajador feliz es un trabajador productivo*”. Investigaciones señalan que hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad.⁽¹⁾

Productividad laboral

Definición

Van Der (2005) Define acto valioso de la empresa en el capital humano, especialmente los colaboradores que usan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo que conlleva a un incremento de la productividad de la organización, y en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo que se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud.

Se requiere de gerentes de avanzada en las organizaciones, con sentido futurista, que las haga sobresalir y suministre las bases para una permanencia en el mercado analizar el entorno macroeconómico, tener como meta el aumento en la productividad, y por ende una mayor competitividad y ganancia para la empresa. Los principios para una buena productividad son:

- Despertar el sentido de pertenencia hacia la empresa
- Motivar al personal
- Considerar la importancia de cada cargo

- Permitir tomar decisiones
- Compensar salarialmente acorde con los resultados
- Aplicar la mega gerencia.⁽¹³⁾

Variables relacionadas con productividad

A. Evitación del trabajo

Son aquellos comportamientos de los empleados que no contribuyen a los objetivos organizacionales, tales como la impuntualidad, ausencias frecuentes o prolongadas, simulación de trabajo, enfermedad, así como actividades no relacionadas con las obligaciones del puesto como lo son pláticas prolongadas con compañeros, abuso del teléfono, la computadora y el baño o, disminución de la intensidad del desempeño. También se le llama renuncia psicológica, que se manifiesta como impuntualidad, ausentismo, reducción del esfuerzo o tiempo dedicado al trabajo, lentitud, rechazo de nuevas responsabilidades, deficiencia de calidad, contención de ideas creativas, resistencia al cambio, insatisfacción y pérdida del bienestar (Griffeth, Hom y Gaerner, 2000; Littlewood, 2004, Littlewood, 2008)⁽¹⁴⁾⁽¹⁵⁾⁽¹⁶⁾.

B. Bienestar emocional

Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jorges y Borsch-Supan (2007)⁽¹⁷⁾, definen al bienestar emocional, como reacciones tipo cognitivas, afectivas y fisiológicas relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupaciones, sueño (dormir), energía y salud y sostienen que es la consecuencia de la trayectoria de la justicia organizacional y satisfacción en el trabajo y un correlato de la evitación.

C. Sensibilidad a la injusticia

La reacción de los individuos a la percepción de justicia organizacional es moderada por la sensibilidad que tienen respecto a la inequidad. Huseman, Hatfield y Miles (1989)⁽¹⁸⁾, fueron los primeros en probar las hipótesis del constructo de sensibilidad a la inequidad mediante la aplicación del instrumento de sensibilidad a la equidad (Equity Sensitivity, Instrumento ESI de 5 reactivos de

distribución forzada de dos opciones) a una muestra de 519 estudiantes universitarios. Los autores proponen ante la sensibilidad los individuos pueden clasificarse en: benevolentes, sensibles y autorizados. Los primeros reportan estar satisfechos cuando son sub compensados y experimentan culpa al ser sobre compensados; los sensibles experimentan estrés o insatisfacción cuando son sub compensados y también sienten culpa en el caso de ser sobre compensados; y los autorizados muestran satisfacción cuando son sobre compensados e insatisfacción al ser sub compensados.

D. Justicia organizacional interpersonal

El constructo de justicia organizacional deviene de la teoría de equidad de Adams (1965) quien sostuvo que los individuos están motivados por ser tratados de manera equitativa en relación con el resto de sus compañeros de trabajo. De acuerdo a Hosmer y Kiewitz (2005)⁽¹⁹⁾, la justicia organizacional se refiere a la percepción de los empleados acerca de que tan justo es el trato que reciben por parte de su organización.

E. Intención de permanencia

El constructo de intención de permanencia deriva de Tett y Meyer (1993)⁽²⁰⁾, como la voluntad concebida y consciente por seguir en la organización y ha sido identificado por Griffeth, Hom y Gaertner, 2000 ⁽¹⁴⁾ como el precursor más importante e inmediato de la rotación de acuerdo al postulado de que el mejor predictor del comportamiento es la intención por ejecutar dicho comportamiento, según propuso la teoría de la acción razonada de Fishbein y Ajzen en 1975 (Littlewood, 2008)⁽¹⁶⁾.

F. Satisfacción en el trabajo

Según Littlewood (2008)⁽¹⁶⁾, esta es una de las actitudes que mayor atención ha suscitado y cita la clásica definición de Locke en 1976, que propugna: Se trata de una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y conduce a un estado emocional placentero; por ende, la satisfacción es la

percepción del individuo sobre que tanto el puesto provee de satisfactores esperados. Refleja un constructo global del trabajo y relacionado con respecto a sueldo, horario, relaciones, condiciones y tipo de trabajo, entre otros.

G. Compromiso organizacional

Según Arias-Galicia, Ortiz, Loli, Valera y Quintana (2008)⁽²¹⁾, para lograr metas no sólo se requiere conocimiento, sino que se necesitan cultivar valores y capacidad emocional, entre ellos el compromiso; el autor se refiere a Goleman en 1995, para definir compromiso: “ser capaz de motivarse a uno mismo y persistir ante las frustraciones; controlar los impulsos y diferir las gratificaciones; regular el estado de ánimo y no permitir que el distrés empañe la habilidad de pensar, emplear la empatía y tener esperanzas” (p. 34). Para temas de medición, los factores más probados y replicados son los Meyer y Allen (1991), que miden compromiso afectivo (motivadores emocionales), de continuidad (porque es la única alternativa) y normativo (porque existe un contrato legal).

H. Involucramiento con el puesto

La importancia que tiene un determinado puesto en la autoestima del trabajador. También puede considerársele como un estado cognitivo que refleja el grado de identificación psicológica con un puesto (Littlewood, 2008)⁽¹⁶⁾.

I. Engagement

De acuerdo con Gurrola (2011)⁽²²⁾, el concepto *engagement* se refiere al grado de involucramiento emocional e intelectual (entusiasmo) que un empleado tiene con su organización. Un nivel alto se evidencia mediante lo que el empleado dice o habla en forma positiva de la empresa con sus compañeros, posibles empleados, y clientes), su intención de permanecer en la organización y su compromiso por dar un esfuerzo adicional para lograr el éxito organizacional. Los factores identificados que fomentan el *engagement* son: gente (capital humano), compensación, prácticas organizacionales, trabajo, oportunidades de crecimiento y calidad de vida en el trabajo.

J. Liderazgo

Determinado por la percepción sobre la inteligencia, don de mando y responsabilidad del líder con respecto a un grupo, puede ser orientado a la tarea, a la gente, a ambos o a ninguno. La democracia y el autoritarismo son sus extremos respecto al estilo de dirigir o conducir a los otros para obtener metas y alcanzar objetivos (Littlewood, 2008)⁽¹⁶⁾.

K. Comunicación

Mide el nivel de confianza, compañerismo, y trabajo en equipo que la persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal observada entre las personas en su área de trabajo (Littlewood, 2008)⁽¹⁶⁾.

L. Cohesión

Se refiere a la unión e integración que se percibe con los compañeros, jefes y subordinados con quienes frecuentemente la persona interactúa en equipo (Littlewood, 2008)⁽¹⁶⁾.

M. Satisfacción

Se asocia con la evaluación del reconocimiento, logro de metas y resultados que se derivan del trabajo e interacción con compañeros de trabajo (Littlewood, 2008)⁽¹⁶⁾.

N. Motivación

Grado en el cual los empleados muestran preocupación por la calidad del trabajo, intentan seguir adelante y se involucran en su trabajo. También se asocia con el nivel de responsabilidad y compromiso con el trabajo en función de las expectativas alcanzadas y la probabilidad de que sean exitosas a partir de esfuerzos propios recompensados (Littlewood, 2008)⁽¹⁶⁾.

Variables relacionadas con salud

A. Desgaste emocional

Según Maslach y Jackson (1982)⁽²³⁾, es pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste, fatiga. Condición en la cual los trabajadores afirman que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Estado de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de agotamiento emocional debido a la interacción cotidiana y mantenida con personas cuya atención constituye el objetivo del trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, entre otros).

B. Despersonalización

Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, presos entre otros). Puede ser considerada como el desarrollo de los sentimientos negativos, así como de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, quienes son vistas por los profesionales de forma deshumanizadas debido a un endurecimiento afectivo, conllevando que les culpen de sus problemas; por ejemplo el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente acreedor de su condena, el enfermo bien se merece su enfermedad o el alumno ser reprobado, por mencionar algunos casos (Maslach y Jackson, 1982)⁽²³⁾.

C. Insatisfacción de logro

Respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo. Disminuye la apreciación favorable de desarrollo y carrera dentro de una organización. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse en forma negativa, que afecta su habilidad para la realización del trabajo y su relación con las personas a las que atienden (Maslach y Jackson, 1982)⁽²³⁾.

D. Trastornos psicosomáticos

Alteraciones de la salud en términos de presencia de enfermedad, sintomatología, entre otras. Trastornos de sueño, gastrointestinales (p. ej. Gastritis, colitis, diarreas, estreñimiento), psiconeurótico (fobias, obsesiones, compulsiones), dolor (cuerpo, cefaleas, migrañas), indicador de ansiedad y depresión (tristeza), derivados de lo descrito en el DSM IV (López-Ibor y Valdés, 2002)⁽²⁴⁾.

E. Violencia verbal

Forma parte de la conocida violencia limpia o psicológica, incluye el manejo de la palabra para calumniar, circular información falsa dirigida a deteriorar el ánimo de una persona en forma directa o indirecta. (Almeida y Gómez, 2005)⁽²⁵⁾.

F. Comunicación deteriorada

Acción de interrumpir el enlace, transporte, correspondencia, relación entre dos o más interlocutores, que provoca tensiones o una degradación de la información a comunicar (García- Pelayo y Gross, 2000)⁽²⁶⁾.

G. Maltrato y humillación

Rebajar el orgullo de una persona, mortificar, defraudar, envilecer, abatir, someter, avergonzar. (García- Pelayo y Gross, 2000)⁽²⁶⁾.

H. Sobrecarga de trabajo

La carga mental es el resultado concreto de la interacción entre un sujeto en particular y una o varias tareas específicas, como respuesta a la diferencia entre la cantidad de recursos de procesamiento dedicados a la realización de la misma y la capacidad total del organismo. El empleo de términos como porción, proporción o porcentaje resulta, por tanto, imprescindible (González, Moreno y Garrosa, 2005)⁽²⁷⁾.

I. Exceso de supervisión y control

Someter a examen y revisión una cosa para aceptar, corregir, modificar, rectificar, repasar, retocar y controlar bajo un proceso, método o técnica en forma rigurosa (García- Pelayo y Gross, 2000)⁽²⁶⁾.

2.3 Definición de términos

a) Satisfacción laboral

Se utiliza a instancias del mercado de trabajo para denominar al nivel de conformidad, de satisfacción, de gusto, que un empleado presenta en relación a su trabajo, es decir, a la actividad en sí que realiza, y al entorno que rodea al mismo... via Definición ABC⁽²⁸⁾.

b) Sistemas de organización

Sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, en tanto, estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Es decir será cualquier grupo social conformado por personas, una serie de tareas y una administración, que interactuarán en el marco de una estructura sistémica con la meta de cumplir con ciertos objetivos propuestos... via Definición ABC⁽²⁹⁾.

c) Seguridad laboral

Significa la seguridad de permanencia en el empleo, mediante un contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.

d) Sistema de recompensas

Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño.

e) Motivación

La motivación es uno de los sentimientos más vitales que existen porque nos aportan una gran energía. Sentimiento que surge como consecuencia de un alto grado de implicación en la consecución de una meta que nos estimula de verdad. Generalmente, por pura ley natural, tendemos a sentirnos más motivados en el inicio de un nuevo proyecto que cuando llevamos un tiempo embarcados en esa aventura... via Definición ABC⁽³⁰⁾.

f) Desarrollo personal

Es uno de los principales objetivos de crecimiento personal es vivir de una forma consciente recordando que todo ser humano tiene una gran fuerza en su interior. Sin duda, el verdadero crecimiento personal es fruto del trabajo, del esfuerzo, del autoconocimiento y de la capacidad de discernir aquello que es prioritario de aquello que es secundario... via Definición ABC⁽³¹⁾.

g) Desempeño laboral

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, así mismo se puede afirmar que, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas en la organización.

h) Iniciativa laboral

Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

i) Trabajo en equipo

Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. Desde esta

perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, etc... via Definición ABC⁽³²⁾.

j) Cooperación con los colaboradores

Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La satisfacción laboral influye en la productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.

3.1.2 Hipótesis Especificas

Hipótesis alterna

La satisfacción laboral influye en la productividad.

Hipótesis nula

La satisfacción laboral no influye en la productividad.

3.2 Definición de las variables

3.2.1 Satisfacción Laboral

Es la actitud del trabajador frente a la labor que desempeña en el trabajo, la actitud son los sentimientos y creencias que determinan la percepción al ambiente laboral, su compromiso, acciones y comportamiento. (Chiavenato, 2009)

3.2.2 Productividad

En un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

3.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores de Medición
Satisfacción Laboral	Es la actitud del trabajador frente a la labor que desempeña en el trabajo, la actitud son los sentimientos y creencias que determinan la percepción al ambiente laboral, su compromiso, acciones y comportamiento. (Chiavenato, 2009)	Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo ⁽³³⁾ .	Seguridad laboral, recompensas.	Estabilidad laboral Beneficios económicos	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
			Sistemas de Organización.	Identificación con la empresa Planes de crecimiento	
			Compromiso organizacional.	Planificación Organización	
			Motivación.	Capacitación constante Beneficios adicionales	
Productividad	En un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.	La productividad puede medirse de diversas formas, un método de medición denominada Matriz de Objetivos (Omax) es la que determina la productividad del área Recursos Materiales y es adecuada para unidades de trabajo básicas, como departamentos o núcleos de personal.	Expedientes Evaluados.	Expedientes evaluados por debajo de la meta anual	Por debajo de la meta anual menor a 480 expedientes.
				Expedientes evaluados igual o por encima de la meta anua.	Igual o por encima de la meta anual mayor a 480 expedientes.

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Tipo de Investigación

La investigación concierne a una investigación de tipo:

Retrospectivo: El diseño es posterior a los hechos estudiados y los datos se obtuvieron de los profesionales que permitieron registrar la información según se recolecto.

Transversal: Porque estudia las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

Correlacional: Porque permitirá determinar el grado de relación directa o indirecta existente entre las variables satisfacción laboral y productividad.

4.2. Diseño de la Investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo la cual, estudia, interpreta y refiere; utiliza relaciones, correlaciones estructuras, variables independientes y dependientes. Hace uso de todos los pasos científicos para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos.

4.3. Población

El presente trabajo titulado “Satisfacción laboral y su relación con la productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017”, estuvo constituido por 60 Químicos Farmacéuticos de la institución en el año 2017. Para ello, se hizo un análisis descriptivo utilizando la totalidad de la población.

Adicionalmente se ha procedido a realizar un re-muestreo sobre la población de estudio (N=60). Sobre la muestra se realizó el test de Chi cuadrado con su respectiva V de Cramer.

$$n_F = \frac{Nn}{N + n}$$

$$n = \left(\frac{z_{1-\alpha/2}}{e} \right)^2 P(1 - P)$$

Donde:

N= tamaño de la población.

P= proporción esperada de la población (en nuestro caso fue 50%).

e= es la precisión absoluta de un intervalo de confianza para la proporción (en nuestro caso 3%).

El efecto del diseño fue 1.

El número mínimo de muestra fue 57 individuos. La selección de los individuos fue por medio del muestreo aleatorio simple.

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta para obtener información a través de preguntas dirigidas a la población.

La variable “Satisfacción”, fue evaluada por una encuesta compuesta por 54 preguntas, valorándose cada una en una escala del 1 al 5. Siguiendo el método “top two box”, se consideró como una respuesta de satisfacción a los puntajes de 4 o 5 presentes en las preguntas. Seguidamente, y por cada individuo, se calculó el porcentaje de las preguntas valoradas con dicho puntaje, obteniéndose un porcentaje total de satisfacción individual.

En función de la distribución de porcentajes totales de satisfacción se elaboraron tres categorías:

- a) “Menos del 50% de satisfacción” que podría interpretarse como una satisfacción baja;
- b) “Entre 51% a 75% de satisfacción” que podría tenerse como una satisfacción moderada;
- c) “Más del 75% de satisfacción”, que podría tenerse como una alta satisfacción

La variable “Producción anual” está conformado por el total de informes presentados por cada individuo en el año 2017. La meta mensual era de 40 informes, lo que hace un total de 480 informes por cada individuo en un año. La variable “Producción anual” fue separado en función de la meta de 480 informes. Los conteos menores a 480 se agruparon en la categoría “Debajo de la meta” y los que presentaban 480 informes a más se les agrupó en la categoría “Igual/encima de la meta”.

Adicionalmente, a cada categoría resultante de las variables de “Producción Anual” se le obtuvo una nueva media para así sub-dividirla obteniéndose cuatro categorías por cada variable.

Para la variable “Producción Anual” se categorizó:

- a) Muy debajo de la meta de producción (126-317 informes);
- b) Debajo de la meta de producción (318-479 informes);
- c) Igual/encima de la meta de producción (480-732 informes);
- d) Muy por encima de la meta de producción (733-1429 informes).

4.5. Procedimiento de Recolección de Datos

Precedentemente a la recolección de datos se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas - DIGEMID a fin de que se nos brinden las facilidades para realizar la aplicación de los instrumentos.

4.6. Procesamiento Estadístico y Análisis de Datos

En la presente investigación se realizó el análisis estadístico descriptivo incluyendo el análisis de correspondencia para evaluar relaciones y el análisis inferencial (chi cuadrado) para evaluar la asociación entre productividad y satisfacción utilizando el Software estadístico Stata 14.

CAPITULO V
RESULTADOS

5.1 Resultados

TABLA 5.1

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL QUÍMICO
FARMACÉUTICO – DIGEMID 2017**

Satisfacción	Nº	%
Menor o igual del 50% de satisfacción	8	13.33
Entre 51% a 75% de satisfacción	26	43.33
Más del 75% de satisfacción	26	43.33
Total	60	100.00

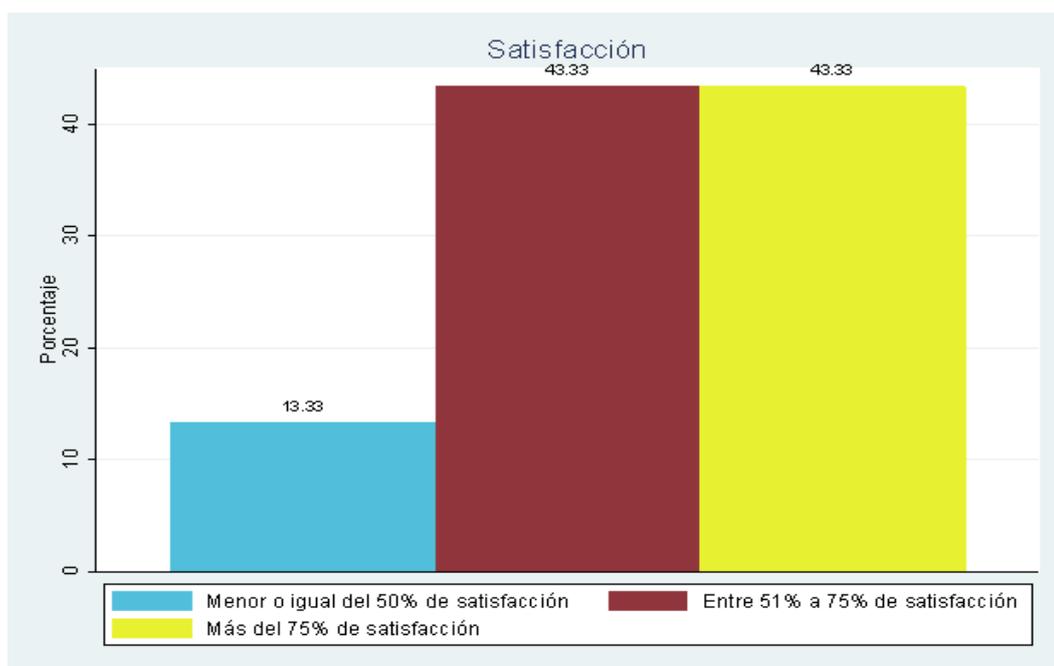
TABLA 5.2

**ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN
LABORAL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO – DIGEMID 2017.**

Estadísticos Descriptivos				
Variable	Media	Sd	Mínimo	Máximo
Menor o igual del 50% de satisfacción	47.50%	2.33%	44%	50%
Entre 51% a 75% de satisfacción	66.92%	7.01%	52%	74%
Más del 75% de satisfacción	84.46%	7.26%	76%	96%

GRAFICO 5.1

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO – DIGEMID 2017



En el caso de la satisfacción laboral, pocas personas presentan una satisfacción laboral igual o por debajo del 50% (13.33% de las personas); en el caso de las otras categorías de satisfacción laboral, los porcentajes son similares (43.33% para cada uno) (gráfico y tabla N°5.1).

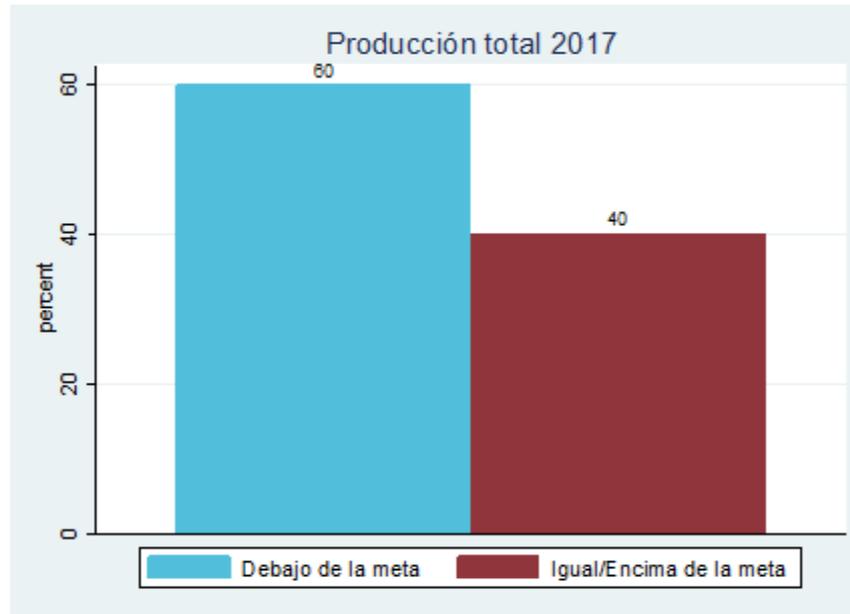
TABLA 5.3

PRODUCTIVIDAD DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID, 2017

Estadísticas de Producción Anual				
Categorías	Media	Sd	Mínimo	Máximo
Debajo de la meta	317.22	104.63	126	471
Igual/Encima de la meta	732.67	335.13	489	1429
Total	483.4	303.98	126	1429

GRAFICO 5.2

GRÁFICO DE PRODUCTIVIDAD DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID, 2017



Los gráficos de barras (Gráfico N° 5.2) permiten observar que en el conjunto de personas encuestadas hay más frecuencia de una producción por debajo de la meta (60%) y de satisfacción laboral por debajo de la media (56.67%).

TABLA N° 5.4

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID, 2017

Categorías de Producción Anual		
Categorías	mínimo	Máximo
Muy por debajo de la meta	126	317
Debajo de la meta	318	479
Igual/Encima de la meta	480	732
Muy por encima de la meta	733	1429

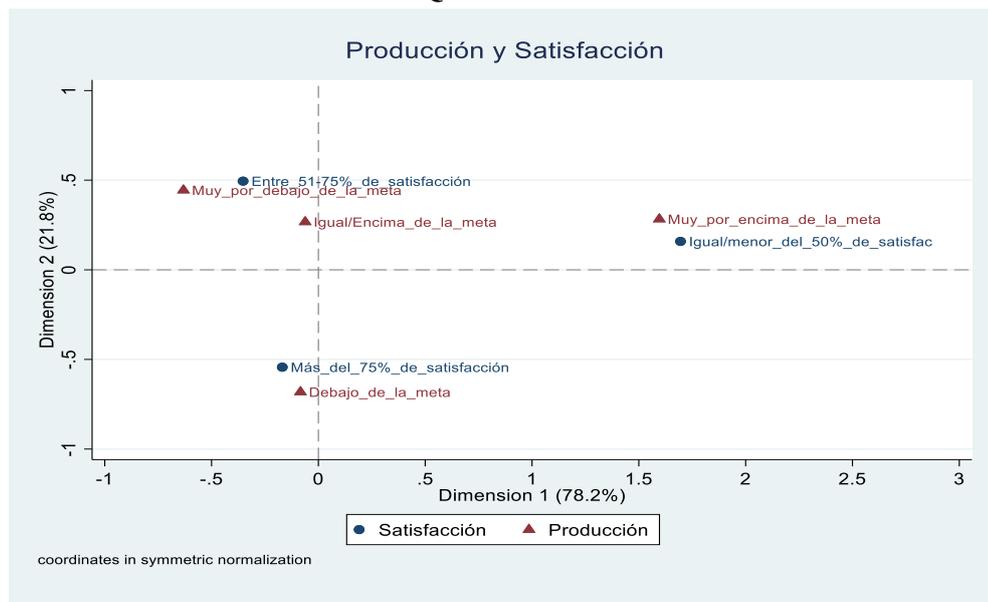
TABLA 5.5
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA PRODUCTIVIDAD Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE
LABORA DIGEMID, 2017

Estadísticos Descriptivos						
Variable	Media	Sd	Mediana	Iqr	mínimo	máximo
Producción total	483.4	303.9769	435	230	126	1429
Porcentaje de Satisfacción	71.93	14.32	74	20	44	96

Para tener un mejor panorama de la relación de la productividad y la satisfacción laboral se procedió a realizar el análisis de correspondencias.

El análisis de correspondencia se realizó empleando las cuatro categorías de productividad y las tres categorías de satisfacción laboral, para así observar las relaciones de proximidad entre éstas. Una representación bidimensional de la relación de las variables logró rescatar el 100% de la variabilidad o inercia (Grafico N° 5.3)

GRAFICO N° 5.3
ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA ENTRE LAS VARIABLES
PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL QUÍMICO
FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



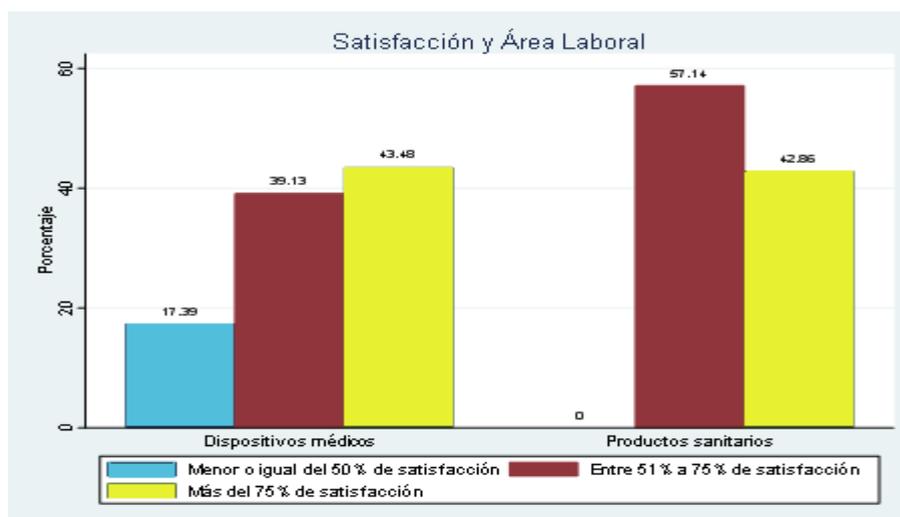
Del gráfico de correspondencias (Grafico N° 5.3) se observa lo siguiente:

- La categoría “Entre 51% a 75% de satisfacción laboral” (satisfacción moderada) se relaciona con las categorías “Muy por debajo de la meta de productividad” e “Igual o encima de la meta de productividad”.
- La categoría “Menor o igual al 50% de satisfacción laboral” (satisfacción baja) se relaciona con la categoría “Muy por encima de la meta de productividad”.
- La categoría “Más del 75% de satisfacción laboral” (satisfacción alta) se relaciona con la categoría “debajo de la meta de productividad”.

Se puede observar que en muchos casos una mayor productividad está acompañada por menos satisfacción laboral. Una mayor satisfacción laboral estaría relacionándose más con una productividad baja. Para conocer más detalles de estas relaciones, es necesario examinar como la productividad y la satisfacción laboral se relacionan con el perfil del trabajador.

En el perfil del trabajador se tiene las variables “área laboral”, “estado civil”, “modalidad de empleo”, “número de trabajos”, “sexo y “tiempo de servicio”.

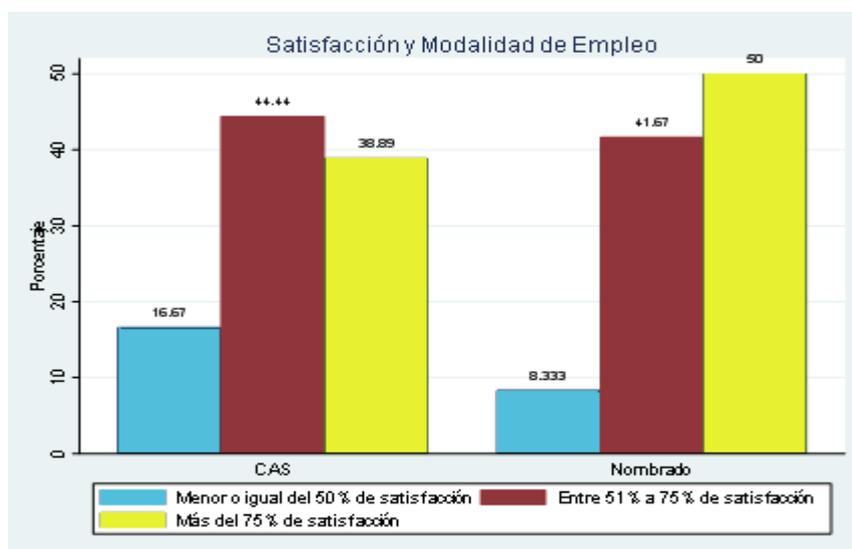
GRAFICO 5.4
RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ÁREA LABORAL
DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



La satisfacción laboral según el área laboral es diferente. Dispositivos médicos es el único que presenta una satisfacción laboral baja (satisfacción igual o menor al 50%) en el 17.39% de su personal, lo que contrasta con Productos sanitarios que no presenta una satisfacción laboral baja. En ambas áreas laborales una satisfacción laboral alta (mayor al 75% de satisfacción) es casi similar presentando un 43.48% del personal de Dispositivos Médicos vs 42.86% del personal de Productos Sanitarios. Respecto a una satisfacción laboral intermedia (entre 51% a 75% de satisfacción), ésta es mucho más frecuente en Productos Sanitarios (57.14% del personal) con respecto a Dispositivos Médicos (39.13% del personal). En general, se podría decir que hay mayor satisfacción laboral en Productos Sanitarios.

GRAFICO 5.5

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y MODALIDAD DE EMPLEO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017

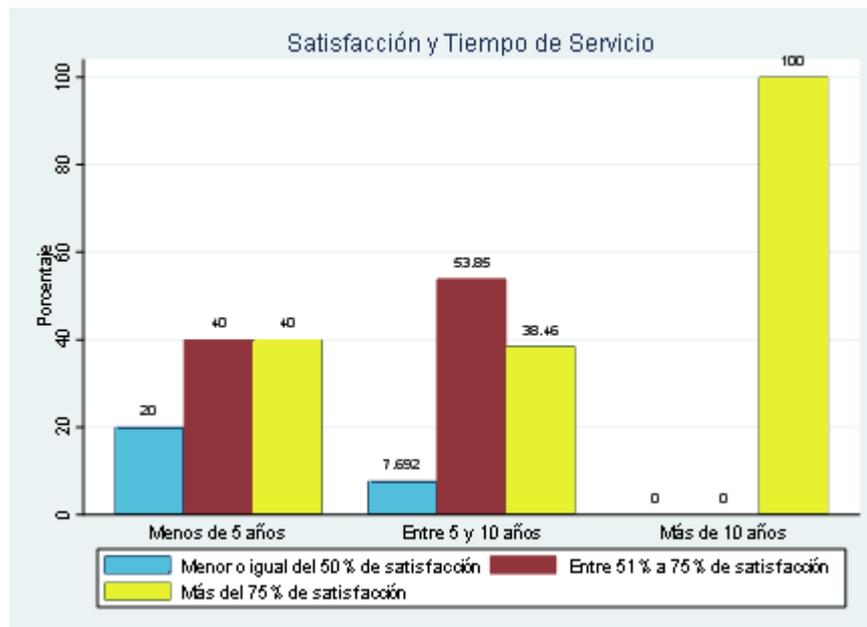


En el caso de la modalidad de empleo (fig. 5.5), los trabajadores CAS presentan una satisfacción laboral baja (menor o igual al 50% de satisfacción) relativamente más frecuente que en los nominados (16.67% del personal CAS vs 8.33% del

personal nombrado). Estos últimos, por su parte presentan mayor frecuencia de una alta satisfacción laboral que en los CAS (50% del personal CAS vs 38.89% de personal nombrado). Se podría indicar que los nombrados presentan, en general, una mayor satisfacción laboral que los CAS.

GRAFICO N° 5.6

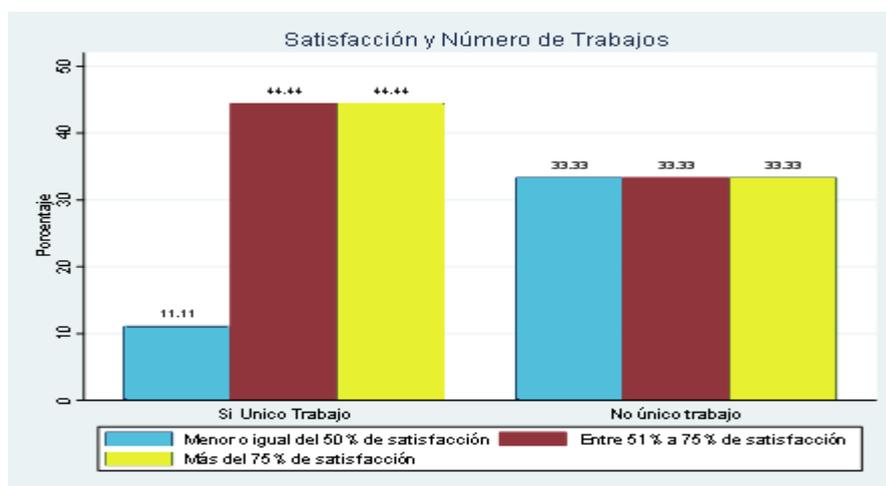
RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y TIEMPO DE SERVICIO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



Para el tiempo de servicio (fig. 5.6), La mayor frecuencia de poca satisfacción laboral (menor o igual al 50% de satisfacción) la presenta los que tienen menos de 5 años, sin embargo el resto de personas (un 80% del personal) presentan una satisfacción laboral moderada a una satisfacción laboral alta. En el caso de los que tienen entre 5 y 10 años de servicio, presentan una menor frecuencia de baja satisfacción laboral (menor o igual al 50% de satisfacción), que abarca al 7.69% del personal, representando de personas (92.31% del personal) una satisfacción

laboral entre media y alta. En el caso de las personas con más de 10 años, todas presentan una satisfacción laboral alta (mayor al 75% de satisfacción). En general se puede indicar que a medida que disminuye el tiempo de servicio la satisfacción laboral va disminuyendo.

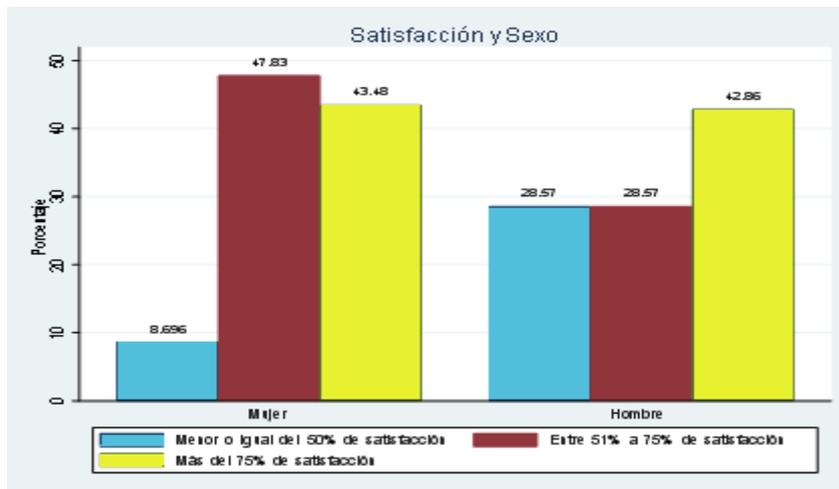
GRAFICO 5.7
RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y NÚMERO DE
TRABAJOS DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID
2017



Respecto al número de trabajos (fig. 5.7), las que presentan más de un trabajo presentan más frecuentemente baja satisfacción laboral (menor o igual al 50% de satisfacción) que en aquellas que tienen un único trabajo.

GRAFICO 5.8

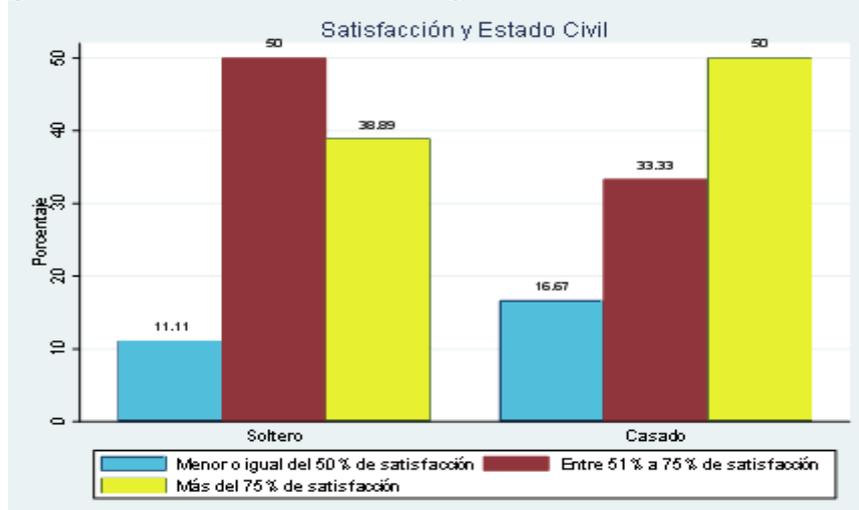
RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y SEXO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



En el caso de la variable “sexo” (fig. 5.8), Es más frecuente una satisfacción laboral baja (menor o igual al 50% de satisfacción) en los varones que en las mujeres (27.57% de varones vs 8.70% de mujeres). Sin embargo, una alta satisfacción laboral (mayor al 75% de satisfacción) es casi similar en ambos sexos (42.86% de los varones vs 43.48% de las mujeres).

GRAFICO 5.9

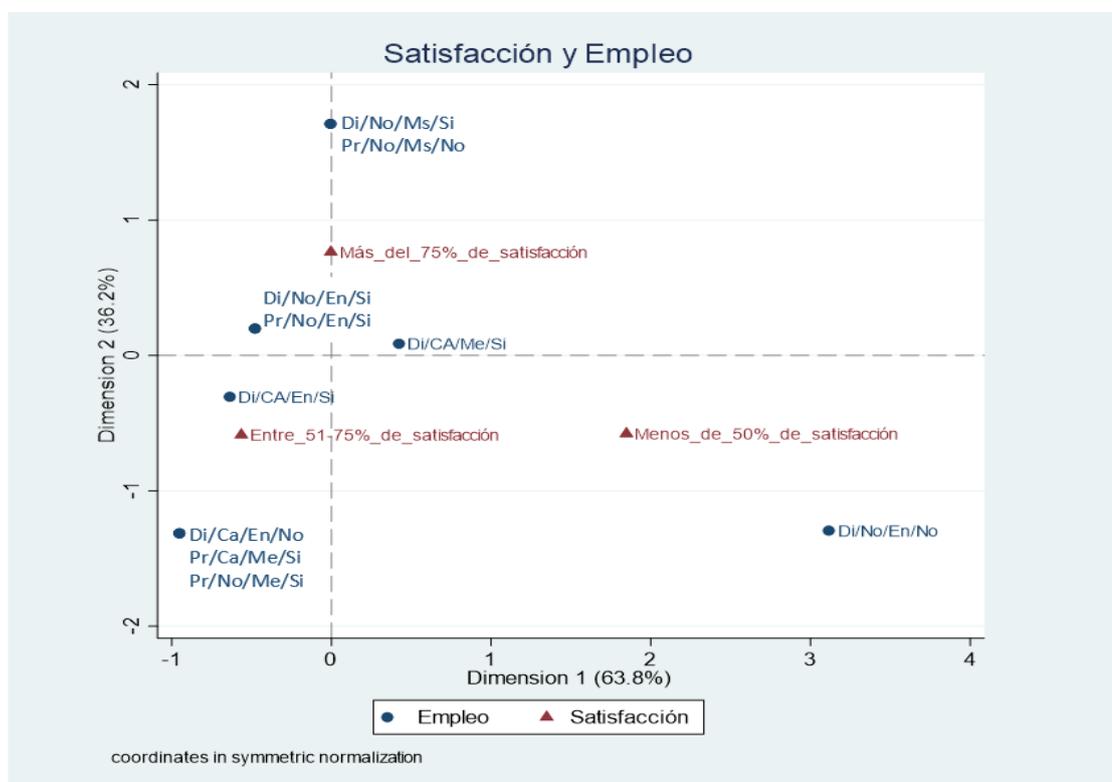
RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTADO CIVIL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



Con respecto al estado civil (fig. 5.9), las personas solteras presentan una satisfacción laboral baja menos frecuente que en las casadas (11.11% de los solteros vs 16.67% de los casados), sin embargo, las personas casadas más frecuentemente presentan una alta satisfacción laboral (50% de los casados vs 38.89% de los solteros). Podría decirse en términos generales que las personas casadas están relativamente más satisfechas.

Para observar como todas estas variables del perfil del Químico Farmacéutico se relaciona en conjunto con la variable satisfacción laboral, se realizó el análisis de correspondencia.

GRAFICO 5.10
ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA ENTRE SATISFACCIÓN
LABORAL Y NÚMERO DE EMPLEOS DEL QUÍMICO
FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017

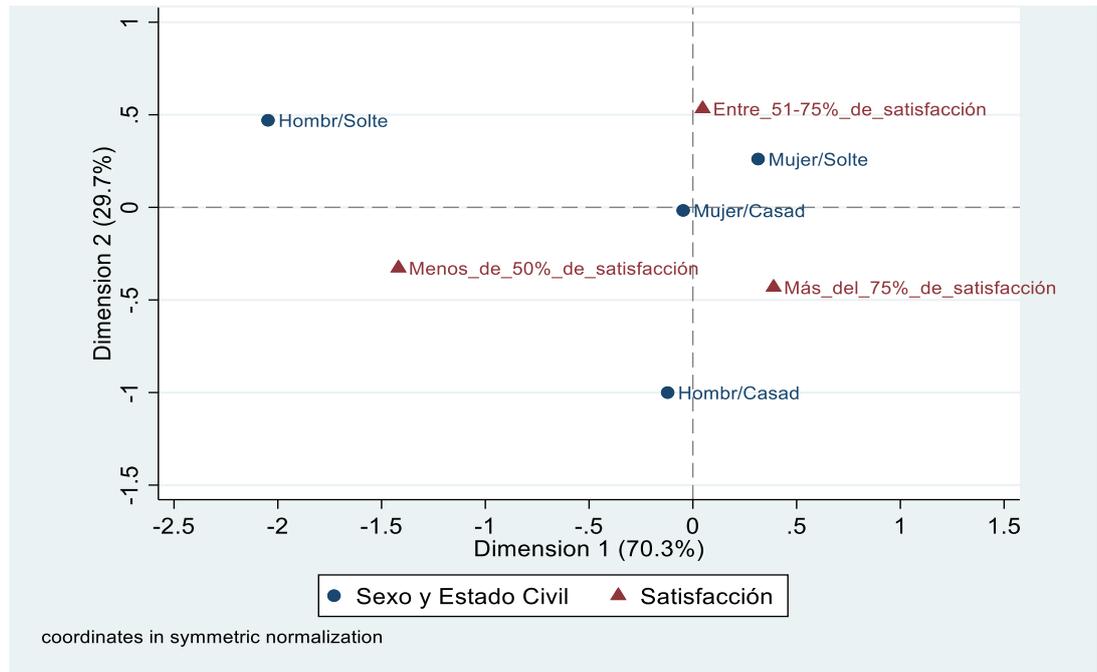


El gráfico bidimensional (Gráfico N° 5.10) permite identificar lo siguiente:

- Con una satisfacción laboral baja (igual o menor al 50% de satisfacción) se relaciona las personas de dispositivos médicos, que son nombrados, con tiempo de servicio entre 5 y 10 años y que no tienen un único trabajo. Con una satisfacción laboral moderada (entre 51% a 75% de satisfacción) se relaciona las personas de Dispositivos médicos, CAS, con tiempo de servicio entre 5 y 10 años y que no tienen un único trabajo; las personas de Productos sanitarios, CAS, menos de 5 años de servicio, con un único empleo; las personas de Productos sanitarios, nombradas, menos de 5 años de servicio y con un único empleo; y las personas de Dispositivos médicos, CAS, entre 5 y 10 años y con un único empleo.
- Con una alta satisfacción laboral (más del 75% de satisfacción) se relaciona las personas de Dispositivos médicos, nombrados, más de 10 años de servicio y con un único empleo; y las personas de Productos sanitarios, nombrados, más de 10 años de servicio y que no tienen un único empleo.
- Entre una alta satisfacción laboral (más del 75% de satisfacción) y una satisfacción laboral moderada (entre 51% a 75% de satisfacción) se encuentra las personas de Dispositivos médicos, nombradas, entre 5 y 10 años de servicio y con un único empleo; las personas de Productos sanitarios, nombradas, entre 5 y 10 años de servicio y con un único empleo; y las personas de dispositivos médicos, CAS, menos de 5 años de servicio y con un único empleo.

GRAFICO 5.11

ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE SEXO Y ESTADO CIVIL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



Respecto al sexo y estado civil de los Químico Farmacéutico respecto a su satisfacción laboral, se emplearon las mismas tres categorías de satisfacción laboral.

El gráfico de correspondencia (Grafico N° 5.11) muestra lo siguiente:

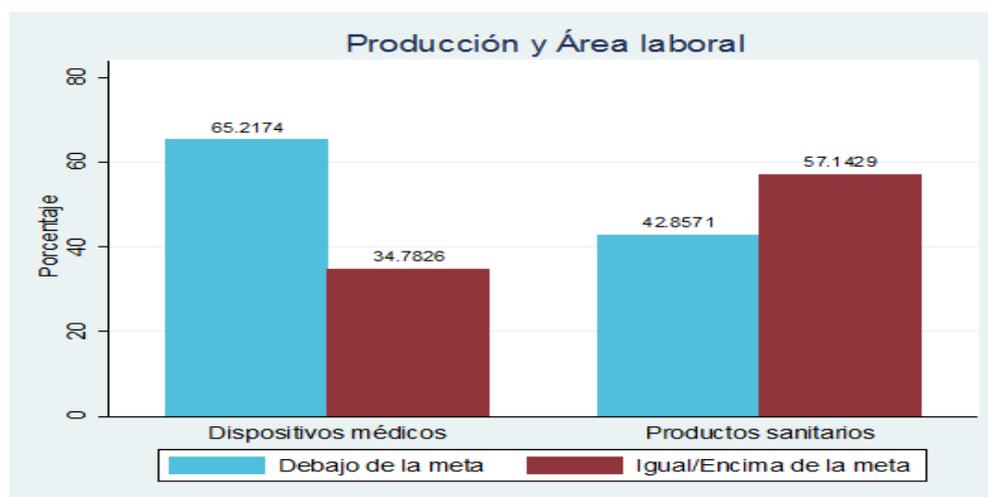
- Una satisfacción laboral baja (igual o menor al 50% de satisfacción) y una satisfacción laboral moderada (entre 51% a 75% de satisfacción) se relaciona con hombres solteros.
- Una satisfacción laboral baja (igual o menor al 50% de satisfacción) y una satisfacción laboral alta (mayor al 75% de satisfacción) se relaciona con hombres casados.

- Mujeres casadas no presentan una tendencia respecto a las tres categorías de satisfacción laboral.
- Una satisfacción laboral moderada (entre 51% a 75% de satisfacción) se relaciona con mujeres solteras.

Se puede indicar que las categorías de satisfacción laboral no muestran tendencias muy notorias con relación a la variable compuesta de sexo y estado civil.

GRAFICO 5.12

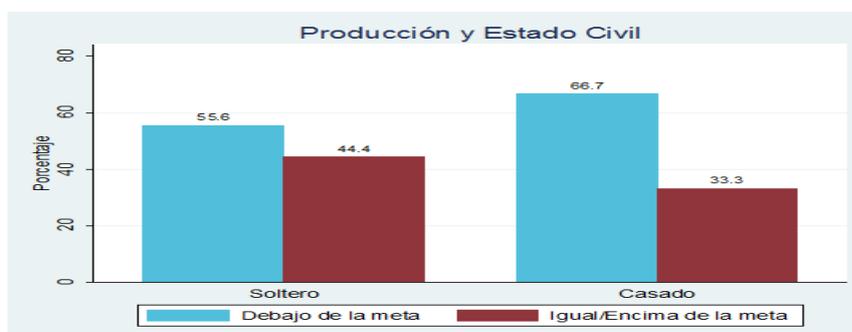
RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD ANUAL Y ÁREA LABORAL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017.



En primer lugar, se puede indicar que según el área laboral, la productividad es diferente (**Grafico 5.12**). Dispositivos médicos presenta más frecuencia de una productividad por debajo de la meta, mientras que Productos sanitarios presenta más frecuencia de una productividad igual o encima de la meta.

GRAFICO 5.13

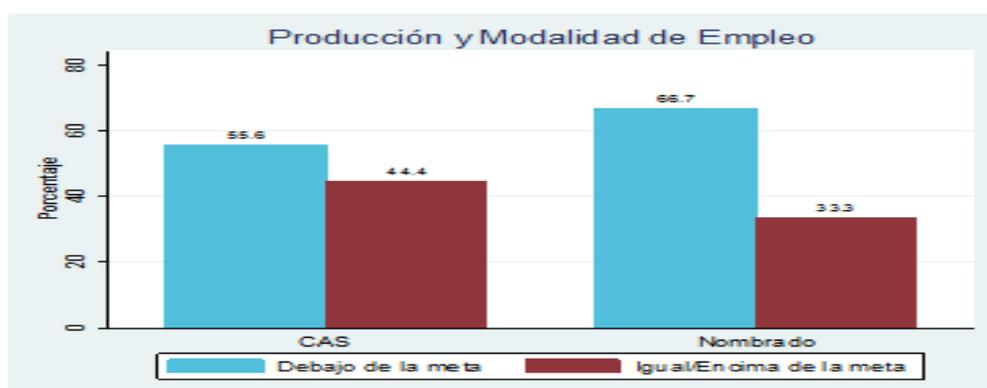
RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD ANUAL Y ESTADO CIVIL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017.



Respecto a la productividad por el estado civil del Químico Farmacéutico (Gráfico 5.13), hay más frecuencia de una productividad por debajo de la meta tanto en solteros como casados, pero es en éstos últimos donde es más predominante una productividad por encima de la meta.

GRAFICO 5.14

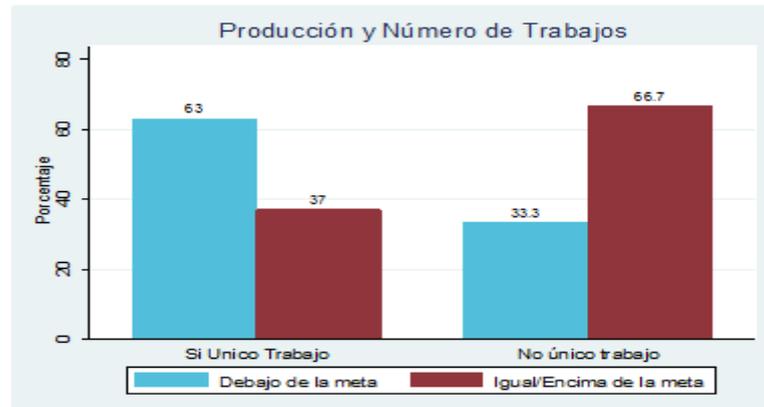
RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD ANUAL Y MODALIDAD DE EMPLEO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



En el caso de la productividad y la modalidad de empleo (gráfico 5.14), tanto trabajadores CAS como nombrados producen con más frecuencia debajo de la meta, pero son los trabajadores nombrados los que tienen una frecuencia aún mayor de productividad por debajo de la meta.

GRAFICO 5.15

RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD ANUAL Y NÚMEROS DE TRABAJO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



Respecto a la productividad por el número de trabajos (gráfico 5.15), resulta interesante que quien tiene un único trabajo producen menos de la meta con más frecuencia, mientras que los que tienen más de un trabajo producen con mucha más frecuencia igual o por encima de la meta.

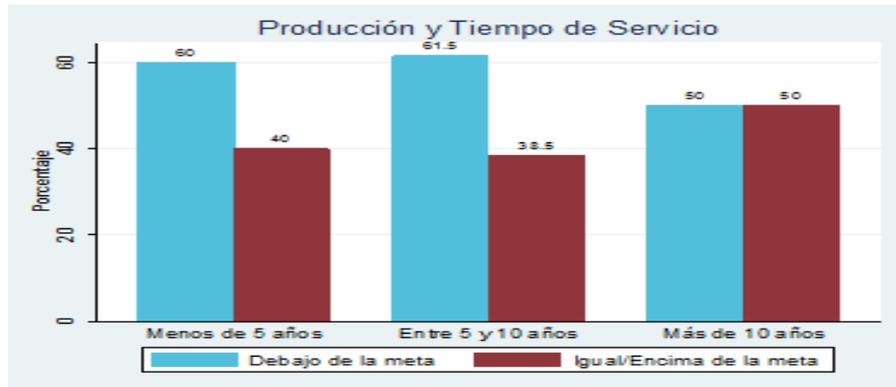
GRAFICO 5.16

RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD ANUAL Y SEXO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA DIGEMID 2017



Respecto a la productividad y el sexo (gráfico 5.16), en mujeres la productividad por debajo de la meta y por encima de la meta no tiene diferencias muy saltantes, salvo por una pequeña diferencia en favor de producir por debajo de la meta. Sin embargo, en los varones la productividad por debajo de la meta es predominante.

GRAFICO 5.17
RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE “PRODUCTIVIDAD ANUAL Y
TIEMPO DE SERVICIO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE
LABORA DIGEMID 2017



En la productividad y tiempo de servicio (gráfico 5.17), tanto los que tienen menos de 5 años y los que tienen entre 5 y 10 años producen principalmente por debajo de la meta. Los que tienen más de 10 años tienen frecuencias similares tanto por debajo de la meta y por encima de la meta.

Para observar como todas estas variables del perfil del trabajador se relaciona en conjunto con la variable productividad, se realizó el análisis de correspondencia. Para ello se empleó cuatro categorías para la productividad (muy por debajo de la meta, debajo de la meta, igual o encima de la meta y muy por encima de la meta).

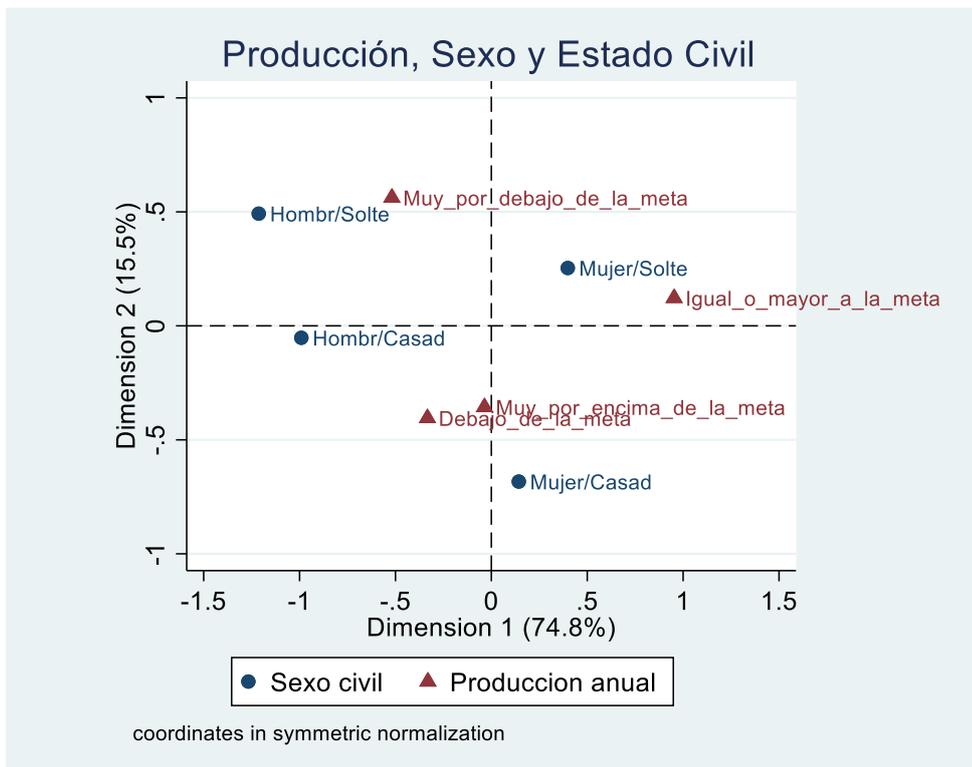
GRAFICO 5.18
GRÁFICO DE ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA ENTRE LAS
VARIABLES DE PRODUCTIVIDAD Y LAS VARIABLES
RELACIONADAS CON EL EMPLEO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO
QUE LABORA DIGEMID 2017.



El gráfico bidimensional (Grafico 5.18) muestra lo siguiente:

- Una productividad muy por debajo de la meta se relaciona con personas de Dispositivos médicos, nombrados, entre 5 y 10 años de servicio y con más de un empleo (Di/No/En/Si); personas de Dispositivos médicos, CAS, entre 5 y 10 años, con más de un trabajo (Di/CA/En/No) y personas de Dispositivos médicos, nombradas, más de 10 años de labor y con más de un trabajo. (Di/No/Ms/Si).
- Se relaciona con una productividad por debajo de la meta y con una productividad igual o mayor a la meta las personas de Productos Sanitarios, nombrados, entre 5 y 10 años de labor, con más de un empleo (Pr/No/En/Si) y personas de Dispositivos médicos, CAS, menos de 5 años de labor y con más de un empleo (Di/CA/Me/Si).
- Una productividad igual o mayor a la meta anual se relaciona personas de Productos Sanitarios, con régimen CAS, menos de cinco años de servicio y con más de un empleo (Pr/CA/Me/Si), y personas de Productos Sanitarios, nombradas, con más de cinco años y con único empleo (Pr/No/Ms/No).
- Se relacionan más con una productividad muy por encima de la meta las personas de Dispositivos médicos, CAS, entre 5 y 10 años de servicio, y con más de un empleo (Di/CA/En/Si) y las personas de Dispositivos médicos, nombradas, entre 5 y 10 años y con empleo único (Di/No/En/No)

GRAFICO 5.19
GRÁFICO DE ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA ENTRE LAS
VARIABLES DE PRODUCTIVIDAD Y LAS VARIABLES SEXO Y
ESTADO CIVIL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA
DIGEMID 2017.



El gráfico de correspondencias (fig. 11) muestra lo siguiente:

- Con una productividad muy por debajo de la meta se relacionan hombres solteros.
- Con una productividad igual o mayor a la meta se relaciona mujeres solteras.
- Con una productividad por debajo de la meta y muy por encima de la meta se relaciona mujeres casadas.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS

Prueba de Hipótesis General

Ho: $p=0$ No existe relación significativa entre los niveles de producción y los niveles de satisfacción de los químicos farmacéuticos de la DIGEMID

H1: $p \neq 0$ Existe relación significativa entre los niveles de producción y los niveles de satisfacción de los químicos farmacéuticos de la DIGEMID

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-cuadrado

Productividad vs Satisfacción Laboral

Producción	%satisfacción			Total
	Igual/men	Entre 51-	Más del 7	
Muy por debajo de la	0 2.0	9 5.9	5 6.1	14 14.0
Debajo de la meta	2 2.8	6 8.4	12 8.8	20 20.0
Igual/Encima de la me	2 2.1	7 6.3	6 6.6	15 15.0
Muy por encima de la	4 1.1	2 3.4	2 3.5	8 8.0
Total	8 8.0	24 24.0	25 25.0	57 57.0

Pearson chi2(6) = 14.6363 Pr = 0.023
Cramér's V = 0.3583

Decisión y conclusión

Como el estadístico es menor de 0.05, esto nos obliga a RECHAZAR la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En conclusión diríamos que para un nivel de significancia de 0.05 existe relación entre los niveles de productividad y los de satisfacción laboral.

6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES

FUENTES NAVARRO, Silvia en su investigación titulada: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”, de los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos). Lo confirmaron con los resultados obtenidos en la pregunta sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

Esta pregunta es de suma importancia para la investigación, lo cual enfatiza que más de la mitad de los encuestados siempre se sienten satisfechos con el trabajo que realizan en la Delegación de Recursos Humanos del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango.

Estos resultados coinciden con los obtenidos en nuestra investigación para el caso de la satisfacción, pocas personas presentan una satisfacción igual o por debajo del 50% (13.33% de las personas); en el caso de las otras categorías de

satisfacción, como son entre 51% a 75% de satisfacción y más del 75% de satisfacción, los porcentajes son similares (43.33% para cada uno).

- MARIO BENUTOLO, Emilio en su investigación titulada: Estudio del clima laboral y la Productividad en empresas pequeñas y Medianas: el transporte vertical en la Ciudad autónoma de buenos aires (argentina) Refiere que la baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas.

Estos resultados de baja productividad coinciden con los de nuestro estudio que del conjunto de personas encuestadas hay más frecuencia de una producción por debajo de la meta (60%)

CONCLUSIONES

Sobre la base de los análisis se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la productividad anual es más frecuente un resultado por debajo de la meta. Respecto a la satisfacción laboral, los valores más altos se obtuvieron en el grupo de personas con más de un 50% de satisfacción laboral (satisfacción moderada a satisfacción alta).
- No hay una relación lineal entre la producción y el porcentaje de satisfacción laboral. Sin embargo, resulta más frecuente que personas menos satisfechas produzcan relativamente más, mientras que personas más satisfechas produzcan menos con más frecuencia.
- Según el área laboral, las personas de productos sanitarios producen más que las de dispositivos médicos; asimismo, se sienten más satisfechas.
- Según el estado civil, tanto casados como solteros producen frecuentemente menos de la meta, siendo este resultado, más marcado en los casados. Sin embargo, hay menos satisfacción laboral en los solteros.
- Según la modalidad de empleo, tanto CAS como Nombrados producen menos de la meta con más frecuencia, siendo más predominante en los Nombrados, no obstante son éstos últimos los que frecuentemente muestran más satisfacción laboral que los CAS.
- Respecto al número de trabajos, los que tienen más de un trabajo producen más que quienes tienen un único trabajo, sin embargo, los primeros presentan menos satisfacción laboral que quienes presentan un único trabajo.

- Respecto al sexo, tanto hombres y mujeres producen por debajo de la meta, pero es notoriamente más marcado en los hombres. Respecto a la satisfacción laboral, hay más satisfacción laboral en mujeres que en hombres.
- Respecto al tiempo de servicio, quienes tienen más de 10 años producen más que los que tienen menos de 10 años. Además, los que tienen más de 10 años se sienten más satisfechos que los que tienen menos de 10 años, resultando quienes que tienen menos de 5 años los menos satisfechos.

RECOMENDACIONES

- A los directivos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas–DIGEMID se les recomienda evaluar otras variables para determinar por qué los Químico-Farmacéuticos de la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios tienen una producción anual frecuente por debajo de la meta, a pesar de presentar una satisfacción laboral con más de 50% (satisfacción moderada a satisfacción alta).
- A los Químico-Farmacéuticos de Dispositivos Médicos se les recomienda determinar por qué producen menos que los Químico-Farmacéuticos de Productos Sanitarios y de este modo mejoren su productividad.
- A los directivos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas–DIGEMID se les recomienda identificar mecanismos que estimulen a los Nombrados a producir más de la meta establecida.
- A los usuarios se les recomienda apoyar a los Químicos Farmacéuticos de la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la DIGEMID, a fin de que mejoren su productividad, considerando que demuestran estar satisfechos con su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FUENTES NAVARRO S.F. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad [quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar, (2012) [citado 18 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
2. LIRA, J. Solo 7% de trabajadores considera que tiene un empleo ideal en América Latina. Gestión, pág. 2. (06 de mayo de 2016). Recuperado (06 de mayo de 2016). Recuperado a partir de:

<https://gestion.pe/economia/7-trabajadores-considera-ideal-america-latina-119775>
3. ALVA ZAPATA J.L, JUÁREZ MORALES J.A. Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A.[Trujillo]: Universidad Privada Antenor Orrego; (2014) [citado 14 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
4. CÁRDENAS ÁLVAREZ C.E. La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa interbank en distrito independencia.[Lima]: Universidad César Vallejos; (2017) [citado 16 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3120/C%C3%A1rdenas_%C3%81CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

5. YEREN GOMEZ Y.K. Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa klauss. S.A. [Lima]: Universidad Autónoma del Perú; (2016) [citado 18 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSSENIA%20KAROLIN.pdf>
6. MARIO BENUTOLO E. Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires [Argentina]: Universidad Politécnica de Valencia, (2009) [citado 24 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. CHIANG VEGA M., OJEDA HIDALGO J. (2013), Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*. (2013). Vol. 58, p. 39 – 60 [citado 23 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>
8. Contribuciones a la Economía [Internet]. [Eumed.net]: Hacia la Epistemología de la Gerencia; (2010) [citado 28 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:

<http://www.eumed.net/ce/2010a/prc.htm>
9. PALMA, S.. *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. (2005)
10. DAVIS, K & NEWSTROM, J.. *Comportamiento humano en el trabajo*. Pág. 3. México: Mc Graw-Hill. (2003)

11. SCHERNERHORN, J., HUNT, J., & OSBORN, R. *Comportamiento Organizacional.*, p 118. México: Limusa. (2005).
12. GIBSON, J., IVANCEVICH, J., DONELLY, J. *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos.*, p. 121, 10a ed. Santiago de Chile: Mc Graw-Hill Interamericana. (2001).
13. OCHOA CALDERON K.A.C. Motivación y productividad laboral. Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX. [quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar. (2014).
14. GRIFFETH, R.W., HOM, P.W. & GAERTNER, S. A Meta-Analysis of antecedents and correlates of employee turnover: update, moderator test, and research Implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26,3, 463-470. (2000). Recuperado el 10 de junio de 2016 de http://www.academia.edu/674234/A_MetaAnalysis_of_Antecedents_and_Correlates_of_Employee_Turnover_Update_Moderator_Tests_and_Research_Implications_for_the_Next_Millennium
15. LITTLEWOOD, H. Análisis factorial confirmatorio y modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal, *Revista de Psicología Ocupacional*, (2004). 23,1,27-37.
16. LITTLEWOOD, H. Evitación al Trabajo, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Emocional; Potenciales consecuencias de Prácticas Gerenciales y la Percepción de Justicia Organizacional. En Uribe-Prado, J.F. *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: UNAM. (2008).

17. SIEGRIST, J., WAHRENDORF, M., VON DEM KNESEBECK, O., JURGES, H. & BORSH-SUPAN, A. Quality of work, well-being and intended early retirement of older employees-baseline result from the SHARE Study. *European Journal of Public Health*, (2007). 17,1, 62-68.
18. HUSEMAN, R., J. HATFIELD AND E. MILES. A New Perspective on Equity Theory: The Equity Sensitivity Construct. *Academy of Management Review*, 12, 222-234. (1987).
19. HOSMER, L. & KIEWITZ, C. Organizational Justice: A behavioral science concept with critical implications for business ethics and stakeholder theory. *Business, Ethics Quarterly*, (2005). 15,1, 67-91.
20. TETT, R.P. & MEYER, J.P. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analysis based on meta-analytical findings, *Personnel Psychology*, (1993) 46, 259-265.
21. ARIAS-GALICIA, F., ORTIZ, J.A., LOLI, A.E., VALERA, D., Y QUINTANA, M.W. El clima organizacional, el compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: México, Perú. En Uribe-Prado, J.F. (Ed.) *Psicología de la Salud Ocupacional en México* (p. 239-253). México: UNAM. (2008).
22. GURROLA, R.M. *Managers 101 Boehringer Ingelheim*, México: Folino Learning Alliances & Hermann International. (2011).
23. MASLACH Y JACKSON Burnout in health professions: A social psychological analysis. En Sanders, G. & Suls, J. (ed.), *Social Psychology of health and illness*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum. (1982).
24. LÓPEZ-IBOR, J. J. Y VALDÉS, M., *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*, Barcelona: Masson. (2002).

25. ALMEIDA, C Y GÓMEZ, P.M. *Las huellas de la violencia invisible*, Barcelona: Ariel. (2005).
26. GARCÍA- PELAYO Y GROSS R. *Pequeño Larousse ilustrado*, México: Ediciones Larousse. (2000).
27. GONZÁLEZ, G. J. L., MORENO, J.B. Y GARROSA, H. E. *Carga mental y fatiga laboral*, Madrid: Ediciones Pirámide. (2005).
28. Via Definición ABC [citado 23 de junio de 2018]. Recuperado a partir de:
<https://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
29. Via Definición ABC [citado 23 de junio de 2018]. Recuperado a partir de:
<https://www.definicionabc.com/social/organizacion.php>
30. Definición ABC [citado 23 de junio de 2018]. Recuperado a partir de:
<https://www.definicionabc.com/social/motivacion.php>
31. Definición ABC [citado 23 de junio de 2018]. Recuperado a partir de
<https://www.definicionabc.com/general/desarrollo-personal.php>
32. Definición ABC [citado 23 de junio de 2018]. Recuperado a partir de
<https://www.definicionabc.com/social/trabajo-en-equipo.php>
33. SERRANO ALCANTARA M.N. Satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas de Educación Básica Regular de Paucará Huancavelica: Universidad Nacional del Centro de Perú, (2015) [citado 30 de abril de 2018]. Recuperado a partir de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4477/Serrano%20Alcantara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA
SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y PRODUCTOS

<p>GENERAL ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad del personal Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación entre la satisfacción laboral con la productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La satisfacción laboral influye en la productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.</p>	<p>Satisfacción laboral.</p>	<p>Conflicto y cooperación</p>	<p>Existe compañerismo</p> <p>No me río de bromas</p> <p>Ayuda mutua entre áreas.</p>	<p>ESCALA DE LICKERT CUALITATIVA</p> <p>1 Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 En desacuerdo</p> <p>3 Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo</p> <p>4 De acuerdo</p> <p>5 Totalmente de acuerdo</p>	
				<p>Motivación</p>	<p>Recibir buen trato</p> <p>Oportunidad de trabajar en lo que uno sabe</p> <p>Transmite imagen positiva</p> <p>Promueve buenas relaciones</p> <p>Ambiente laboral agradable</p>		
<p>Comunicación Organizacional</p>	<p>Atención a los comunicados de jefes</p> <p>Comunicación entre jefe y trabajador regularmente por trabajo</p> <p>Comunicación entre jefe y trabajador por realización del trabajo</p>						
<p>Identidad</p>	<p>Compromiso con el trabajo</p> <p>Interés del desarrollo de la Institución</p> <p>Contribución importante del trabajador éxito de la Institución</p>						
<p>Toma de decisiones</p>	<p>Obtener información antes de tomar una decisión del jefe</p> <p>En mi organización participo en la toma de decisiones</p>						
<p>Remuneración</p>	<p>Razonables beneficios y sueldo</p> <p>Remuneración adecuada del trabajo.</p>						
<p>Estructura</p>	<p>Las tareas que desempeño corresponden a mi función</p> <p>Conocimiento de las funciones que se realizan en la Institución</p> <p>Trabajadores conocen las políticas y procedimientos de su área</p>						
<p>ESPECIFICOS ¿Cómo es la satisfacción laboral del personal Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y</p>							

<p>el periodo 2017.</p> <p>Determinar el nivel de productividad del Químico Farmacéutico que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral del Químico Farmacéutico respecto al perfil del trabajador que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos</p>				La Institución plantea objetivos alcanzables, realistas y medibles		
				Fomento de la mejora continua en todos sus procesos por la Institución		
				Capacitación y entrenamiento para el mejor cumplimiento del trabajo		
				Oportunidades de capacitación de acuerdo a los puestos que ocupamos		
				Capacitación y desarrollo		Aquí tengo la posibilidad de desarrollarme profesionalmente
				Carga de Trabajo		Me alcanza el tiempo para hacer y cumplir con mis tareas de trabajo
						Es común que se me asignen las tareas con la debida anticipación
						Siempre las cosas me salen perfectas
						Siempre estoy sonriente
						Nunca cometo errores
Honradez						

HIPOTESIS NULA:
La satisfacción laboral no influye en la productividad.

<p>Insumos y Drogas durante el periodo 2017. Determinar el nivel de productividad del Químico Farmacéutico respecto al perfil del trabajador que labora en la Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas durante el periodo 2017.</p>				
			Nunca he mentado	
		Gestalt	Yo diría que este es un buen lugar donde trabajar	
			DIGEMID es una institución atractiva para trabajar en ella	
	Productividad.	EXPEDIENTES EVALUADOS	Expedientes evaluados por debajo de la meta anual	Por debajo de la meta anual menor a 480 expedientes.
		Expedientes evaluados igual o por encima de la meta anual	Igual o por encima de la meta anual mayor a 480 expedientes.	

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Variables	Definición	Dimensiones	Enunciado	Ítems del Cuestionario				
				1	2	3	4	5
Satisfacción Laboral	Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.	Conflicto y Cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
			No me río de bromas					
			Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
		Motivación	Recibo un buen trato en DIGEMID					
			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer					
			DIGEMID transmite como institución una imagen positiva a su entorno					
			Mi jefe promueve buenas relaciones entre las personas					
		Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
			Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
		Identidad	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo					
			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
		Toma de Decisiones	Estoy comprometido con DIGEMID					
			Me interesa el desarrollo de DIGEMID					
		Remuneración	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de DIGEMID					
			Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
		Estructura	En mi organización participo en la toma de decisiones					
			Mi sueldo y beneficios son razonables					
		Innovación	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
			Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
		Liderazgo	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en DIGEMID					
			Las personas conocen las políticas y procedimientos de su área					
		Recompensa	La innovación es característica de nuestra organización					
			Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
		Confort	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
			Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
		Relaciones Interpersonales	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
			Nuestros jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de DIGEMID					
		Habilidades de Gestión	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
			Los ascensos se dan de forma justa en relación al desempeño y esfuerzo de las personas					
		Capacitación y Desarrollo	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
			Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
		Carga de trabajo	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
			La limpieza de los ambientes es adecuada					
		Gestalt	Los desacuerdos entre los miembros del equipo se converson y se resuelven					
			Aquí las relaciones interpersonales son positivas y agradables					
		Clasificación Ocupacional	En mi área el trato personal es positivo, lo que crea un grato ambiente de trabajo					
			Cuando hay un problema, todos nos encontramos y apoyamos en solucionarlo					
		Condición Laboral	Los procedimientos establecidos favorecen la mejor realización del trabajo					
			Los objetivos son conocidos y compartidos con usted					
		Años Laborales	DIGEMID plantea objetivos alcanzables, realistas y medibles					
Digemid fomenta la mejora continua en todos sus procesos								
Unico Trabajo	En DIGEMID se nos capacita y entrena para el mejor cumplimiento de nuestro trabajo							
	En DIGEMID existen la mismas oportunidades de capacitación para todos de acuerdo a los puestos que ocupamos							
Sexo	Aquí tengo la posibilidad de desarrollarme profesionalmente							
	Me alcanza el tiempo para hacer y cumplir con mis tareas de trabajo							
Estado Civil	Es común que se me asignen las tareas con la debida anticipación							
	Siempre las cosas me salen perfectas							
Areas de trabajo	Siempre estoy sonriente							
	Nunca cometo errores							
Productos Farmacéuticos	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño							
	Nunca he mentido							
Dispositivos Médicos	Yo diría que este es un buen lugar donde trabajar							
	DIGEMID es una institución atractiva para trabajar en ella							
Productividad	En un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.	Clasificación Ocupacional	Expedientes Evaluados					Por debajo de la meta anual < 480
								Igual o por encima de la meta anual > 480
		Condición Laboral	Nombrado					1
			CAS					2
		Años Laborales	< 5 años					1
			Entre 5 y 10 años					2
		Unico Trabajo	> 10 años					3
			Unico Trabajo					SI
		Sexo	Femenino					NO
			Masculino					1
Estado Civil	Soltero					2		
	Casado					1		
Areas de trabajo	Productos Farmacéuticos					1		
	Dispositivos Médicos					2		

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Dirección de Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios - DIGEMID

Clasificación Ocupacional (marcar con una "X")

Nombrado () CAS ()
 Años de trabajo en DIGEMID (marcar con una "x") - Inclusive toda modalidad de contrato
 menos de 5 años () entre 5 y 10 años () mas de 10 años ()

¿Es su único trabajo? SI NO
 Sexo F M
 Estado Civil soltero casado

Dirección /Equipo donde labora:

Instrucciones

Para completar la encuesta debes leer cada enunciado, y marcar una "X" sobre la opción que mejor refleje tu opinión, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

	Dimensiones	Enunciado	1	2	3	4	5
Satisfacción Laboral	Conflicto y Cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
	Conflicto y Cooperación	No me río de bromas					
	Conflicto y Cooperación	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
	Motivación	Recibo un buen trato en DIGEMID					
	Motivación	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer					
	Motivación	DIGEMID transmite como institución una imagen positiva a su entorno					
	Motivación	Mi jefe promueve buenas relaciones entre las personas					
	Motivación	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
	Comunicación Organizacional	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
	Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo					
	Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
	Identidad	Estoy comprometido con DIGEMID					
	Identidad	Me interesa el desarrollo de DIGEMID					
	Identidad	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de DIGEMID					
	Toma de Decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
	Toma de Decisiones	En mi organización participo en la toma de decisiones					
	Remuneración	Mi sueldo y beneficios son razonables					
	Remuneración	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
	Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
	Estructura	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en DIGEMID					
	Estructura	Las personas conocen las políticas y procedimientos de su área					
	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización					
	Innovación	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
	Innovación	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
	Innovación	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
	Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
	Liderazgo	Nuestros jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de DIGEMID					
	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
	Recompensa	Los ascensos se dan de forma justa en relación al desempeño y esfuerzo de las personas					
	Recompensa	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
	Recompensa	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
	Confort	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
	Confort	La limpieza de los ambientes es adecuada					
	Relaciones Interpersonales	Los desacuerdos entre los miembros del equipo se conversan y se resuelven					
	Relaciones Interpersonales	Aquí las relaciones interpersonales son positivas y agradables					
	Relaciones Interpersonales	En mi área el trato personal es positivo, lo que crea un grato ambiente de trabajo					
	Relaciones Interpersonales	Cuando hay un problema, todos nos encontramos y apoyamos en solucionarlo					
	Habilidades de Gestión	Los procedimientos establecidos favorecen la mejor realización del trabajo					
	Habilidades de Gestión	Los objetivos son conocidos y compartidos con usted					
	Habilidades de Gestión	DIGEMID plantea objetivos alcanzables, realistas y medibles					
Habilidades de Gestión	Digemid fomenta la mejora continua en todos sus procesos						
Capacitación y Desarrollo	En DIGEMID se nos capacita y entrena para el mejor cumplimiento de nuestro trabajo						
Capacitación y Desarrollo	En DIGEMID existen la mismas oportunidades de capacitación para todos de acuerdo a los puestos que ocupamos						
Capacitación y Desarrollo	Aquí tengo la posibilidad de desarrollarme profesionalmente						
Carga de trabajo	Me alcanza el tiempo para hacer y cumplir con mis tareas de trabajo						
Carga de trabajo	Es común que se me asignen las tareas con la debida anticipación						
	Siempre las cosas me salen perfectas						
	Siempre estoy sonriente						
	Nunca cometo errores						
	Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño						
	Nunca he mentido						
Gestalt	Yo diría que este es un buen lugar donde trabajar						
	DIGEMID es una institución atractiva para trabajar en ella						
Productividad	Clasificación Ocupacional	Expedientes Evaluados					Por debajo de la meta anual < 480 Igual o por encima de la meta anual > 480
	Condición Laboral	Nombrado				1	
		CAS				2	
	Años Laborales	< 5 años				1	
		Entre 5 y 10 años				2	
		> 10 años				3	
	Unico Trabajo					SI	
						NO	
	Sexo	Femenino				1	
		Masculino				2	
Estado Civil	Soltero				1		
	Casado				2		
Áreas de trabajo	Productos Farmacéuticos				1		
	Dispositivos Médicos				2		

APENDICE 1: estadísticos de calidad del análisis de correspondencia Productividad vs Satisfacción.

Statistics for row and column categories in symmetric normalization

Categorías	overall			dimension_1			dimension_2		
	mass	quality	%inert	coord	sqcorr	contrib	coord	sqcorr	contrib
Satisfacción									
Menos de 50%	0.133	1.000	0.670	1.695	0.995	0.853	0.158	0.005	0.014
Entre 51-75%	0.433	1.000	0.191	-0.353	0.491	0.120	0.495	0.509	0.447
Más del 75%	0.433	1.000	0.139	-0.169	0.155	0.028	-0.543	0.845	0.539
Producción									
Muy por deba	0.267	1.000	0.233	-0.631	0.793	0.237	0.444	0.207	0.222
Debajo de la	0.333	1.000	0.146	-0.084	0.028	0.005	-0.682	0.972	0.653
Igual/Encima	0.267	1.000	0.019	-0.062	0.092	0.002	0.267	0.908	0.080
Muy por enci	0.133	1.000	0.601	1.596	0.984	0.756	0.283	0.016	0.045

Masa, calidad general e inercia por variables del análisis de correspondencia.

APENDICE 2: estadísticos de calidad del análisis de correspondencia Productividad vs perfil del trabajador.

Statistics for row and column categories in symmetric normalization

Categorías	overall			dimension_1			dimension_2		
	mass	quality	%inert	coord	sqcorr	contrib	coord	sqcorr	contrib
Empleo									
Di/CA/Me/Si	0.433	0.635	0.098	0.248	0.169	0.033	0.439	0.466	0.119
Di/CA/En/Si	0.100	1.000	0.207	1.468	0.645	0.270	-1.160	0.355	0.191
Di/CA/En/No	0.033	0.973	0.071	-1.565	0.711	0.102	-1.013	0.262	0.049
Di/No/En/Si	0.133	0.986	0.134	-1.100	0.745	0.202	-0.666	0.241	0.084
Di/No/En/No	0.033	0.920	0.168	2.055	0.518	0.176	-1.927	0.401	0.176
Di/No/Ms/Si	0.033	0.973	0.071	-1.565	0.711	0.102	-1.013	0.262	0.049
Pr/CA/Me/Si	0.033	0.591	0.071	0.170	0.008	0.001	1.510	0.582	0.108
Pr/No/Me/Si	0.033	0.973	0.071	-1.565	0.711	0.102	-1.013	0.262	0.049
Pr/No/En/Si	0.133	0.812	0.037	-0.233	0.120	0.009	0.595	0.692	0.067
Pr/No/Ms/No	0.033	0.591	0.071	0.170	0.008	0.001	1.510	0.582	0.108
Producción									
Muy por deba	0.267	0.993	0.334	-1.249	0.772	0.521	-0.712	0.221	0.192
Debajo de me	0.333	0.242	0.098	0.235	0.115	0.023	0.262	0.127	0.033
Igual o mayo	0.267	0.820	0.203	0.136	0.015	0.006	1.061	0.805	0.427
Muy por enci	0.133	0.977	0.364	1.640	0.610	0.449	-1.354	0.366	0.348

Masa, calidad general e inercia por variables del análisis de correspondencia.

APENDICE 3: estadísticos de calidad del análisis de correspondencia Productividad vs sexo y estado civil.

Statistics for row and column categories in symmetric normalization

Categories	overall			dimension_1			dimension_2		
	mass	quality	%inert	coord	sqcorr	contrib	coord	sqcorr	contrib
Sexo civil									
Mujer/Solte	0.533	0.995	0.215	0.399	0.840	0.241	0.254	0.155	0.215
Mujer/Casad	0.233	0.944	0.123	0.143	0.083	0.014	-0.683	0.861	0.681
Hombr/Solte	0.067	0.808	0.278	-1.213	0.751	0.279	0.492	0.056	0.101
Hombr/Casad	0.167	0.908	0.384	-0.991	0.907	0.466	-0.052	0.001	0.003
Producción									
Muy por deba	0.267	0.999	0.235	-0.519	0.651	0.204	0.562	0.348	0.527
Debajo media	0.333	0.861	0.153	-0.333	0.515	0.105	-0.405	0.346	0.342
Igual o mayo	0.267	0.997	0.522	0.953	0.989	0.690	0.122	0.007	0.025
Muy por enci	0.133	0.186	0.090	-0.036	0.004	0.000	-0.357	0.182	0.106

Masa, calidad general e inercia por variables del análisis de correspondencia.

APENDICE 4: estadísticos de calidad del análisis de correspondencia Satisfacción vs perfil del trabajador.

Statistics for row and column categories in symmetric normalization

Categories	overall			dimension_1			dimension_2		
	mass	quality	%inert	coord	sqcorr	contrib	coord	sqcorr	contrib
Empleo									
Di/CA/Me/Si	0.433	1.000	0.086	0.423	0.969	0.131	0.087	0.031	0.007
Di/CA/En/Si	0.100	1.000	0.051	-0.637	0.853	0.068	-0.305	0.147	0.021
Di/CA/En/No	0.033	1.000	0.079	-0.952	0.411	0.051	-1.313	0.589	0.129
Di/No/En/Si	0.133	1.000	0.037	-0.479	0.885	0.052	0.199	0.115	0.012
Di/No/En/No	0.033	1.000	0.393	3.114	0.885	0.545	-1.294	0.115	0.125
Di/No/Ms/Si	0.033	1.000	0.079	-0.006	0.000	0.000	1.711	1.000	0.219
Pr/CA/Me/Si	0.033	1.000	0.079	-0.952	0.411	0.051	-1.313	0.589	0.129
Pr/No/Me/Si	0.033	1.000	0.079	-0.952	0.411	0.051	-1.313	0.589	0.129
Pr/No/En/Si	0.133	1.000	0.037	-0.479	0.885	0.052	0.199	0.115	0.012
Pr/No/Ms/No	0.033	1.000	0.079	-0.006	0.000	0.000	1.711	1.000	0.219
Satisfacción									
Menor/igual	0.133	1.000	0.526	1.847	0.931	0.767	-0.578	0.069	0.100
Entre 51-75%	0.433	1.000	0.269	-0.565	0.552	0.233	-0.586	0.448	0.334
Más del 75%	0.433	1.000	0.205	-0.004	0.000	0.000	0.764	1.000	0.567

Cuadro 11: masa, calidad general e inercia por variables del análisis de correspondencia.

APENDICE 5: estadísticos de calidad del análisis de correspondencia Satisfacción vs sexo y estado civil.

Statistics for row and column categories in symmetric normalization

Categories	overall			dimension_1			dimension_2		
	mass	quality	%inert	coord	sqcorr	contrib	coord	sqcorr	contrib
Sexo Civil									
Mujer/Solte	0.533	1.000	0.160	0.314	0.690	0.157	0.261	0.310	0.167
Mujer/Casad	0.233	1.000	0.001	-0.047	0.924	0.002	-0.017	0.076	0.000
Hombr/Solte	0.067	1.000	0.606	-2.047	0.967	0.834	0.470	0.033	0.068
Hombr/Casad	0.167	1.000	0.233	-0.122	0.022	0.007	-1.000	0.978	0.765
Satisfacción									
Menor/igual	0.133	1.000	0.582	-1.419	0.966	0.801	-0.327	0.034	0.066
Entre 51-75%	0.433	1.000	0.170	0.047	0.012	0.003	0.533	0.988	0.564
Más del 75%	0.433	1.000	0.248	0.389	0.555	0.196	-0.432	0.445	0.371

Masa, calidad general e inercia por variables del análisis de correspondencia.

APENDICE 6: Producción y perfil del trabajador

Área	Producción				Total
	Muy debajo	Debajo de	Igual/Enc	Muy por en	
Dispositivos médicos	12	18	8	8	46
	26.09	39.13	17.39	17.39	100.00
Productos sanitarios	4	2	8	0	14
	28.57	14.29	57.14	0.00	100.00
Total	16	20	16	8	60
	26.67	33.33	26.67	13.33	100.00

Modalidad de empleo	Producción				Total
	Muy debajo	Debajo de	Igual/Enc	Muy por en	
CAS	4	16	10	6	36
	11.11	44.44	27.78	16.67	100.00
Nombrado	12	4	6	2	24
	50.00	16.67	25.00	8.33	100.00
Total	16	20	16	8	60
	26.67	33.33	26.67	13.33	100.00

Tiempo de servicio	Producción				Total
	Muy debajo	Debajo de	Igual/Enc	Muy por en	
Menos de 5 años	4 13.33	14 46.67	10 33.33	2 6.67	30 100.00
Entre 5 y 10 años	10 38.46	6 23.08	4 15.38	6 23.08	26 100.00
Más de 10 años	2 50.00	0 0.00	2 50.00	0 0.00	4 100.00
Total	16 26.67	20 33.33	16 26.67	8 13.33	60 100.00

Nro Trabajos	Producción				Total
	Muy debajo	Debajo de	Igual/Enc	Muy por en	
Si Único Trabajo	14 25.93	20 37.04	14 25.93	6 11.11	54 100.00
No único trabajo	2 33.33	0 0.00	2 33.33	2 33.33	6 100.00
Total	16 26.67	20 33.33	16 26.67	8 13.33	60 100.00

Sexo	Producción				Total
	Muy debajo	Debajo de	Igual/Enc	Muy por en	
Mujer	10 21.74	14 30.43	16 34.78	6 13.04	46 100.00
Hombre	6 42.86	6 42.86	0 0.00	2 14.29	14 100.00
Total	16 26.67	20 33.33	16 26.67	8 13.33	60 100.00

E. civil	Producción				Total
	Muy debajo	Debajo de	Igual/Enc	Muy por en	
Soltero	10 27.78	10 27.78	12 33.33	4 11.11	36 100.00
Casado	6 25.00	10 41.67	4 16.67	4 16.67	24 100.00
Total	16 26.67	20 33.33	16 26.67	8 13.33	60 100.00

APENDICE 7: Satisfacción y Perfil del trabajador

Área	%satisfacción			Total
	Igual/men	Entre 51-	Más del 75	
Dispositivos médicos	8 17.39	18 39.13	20 43.48	46 100.00
Productos sanitarios	0 0.00	8 57.14	6 42.86	14 100.00
Total	8 13.33	26 43.33	26 43.33	60 100.00

Modalidad de empleo	%satisfacción			Total
	Igual/men	Entre 51-	Más del 7	
CAS	6 16.67	16 44.44	14 38.89	36 100.00
Nombrado	2 8.33	10 41.67	12 50.00	24 100.00
Total	8 13.33	26 43.33	26 43.33	60 100.00

Tiempo de servicio	%satisfacción			Total
	Igual/men	Entre 51-	Más del 7	
Menos de 5 años	6 20.00	12 40.00	12 40.00	30 100.00
Entre 5 y 10 años	2 7.69	14 53.85	10 38.46	26 100.00
Más de 10 años	0 0.00	0 0.00	4 100.00	4 100.00
Total	8 13.33	26 43.33	26 43.33	60 100.00

Nro Trabajos	%satisfacción			Total
	Igual/men	Entre 51-	Más del 7	
Si Unico Trabajo	6 11.11	24 44.44	24 44.44	54 100.00
No único trabajo	2 33.33	2 33.33	2 33.33	6 100.00
Total	8 13.33	26 43.33	26 43.33	60 100.00

Sexo	%satisfacción			Total
	Igual/men	Entre 51-	Más del 7	
Mujer	4	22	20	46
	8.70	47.83	43.48	100.00
Hombre	4	4	6	14
	28.57	28.57	42.86	100.00
Total	8	26	26	60
	13.33	43.33	43.33	100.00

E.civil	%satisfacción			Total
	Igual/men	Entre 51-	Más del 7	
Soltero	4	18	14	36
	11.11	50.00	38.89	100.00
Casado	4	8	12	24
	16.67	33.33	50.00	100.00
Total	8	26	26	60
	13.33	43.33	43.33	100.00