



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA  
FABRICANTE Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS  
FARMACÉUTICOS DE LIMA”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Judith Janet Cáceres Escobedo  
Maira Melissa Da Silva Reyes

Asesora:

Mg. Sara Ricardina Zacarías Vallejos

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias y docentes por su contribución constante durante el desarrollo de nuestra carrera profesional.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Privada del Norte, por facilitarnos la interacción y búsqueda de información mediante la plataforma Virtual.

A nuestra asesora Mg. Sara Zacarias Vallejos, por su enseñanza y orientación durante el desarrollo de la tesis.

Asimismo, a todas las personas que aportaron directa e indirectamente en la realización de la tesis.

## Tabla de contenidos

|   |    |
|---|----|
| DEDICATORIA .....                           | 2  |
| AGRADECIMIENTO .....                        | 3  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                      | 5  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                     | 6  |
| RESUMEN .....                               | 7  |
| ABSTRACT .....                              | 8  |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....              | 9  |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....              | 25 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS .....              | 31 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES ..... | 46 |
| REFERENCIAS .....                           | 58 |
| ANEXOS .....                                | 61 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Población .....  | 26 |
| Tabla 2. Técnicas e instrumentos .....  | 27 |
| Tabla 3. Resumen de resultados de la variable .....   | 31 |
| Tabla 4. La empresa cuenta con un programa de capacitación interno .....  | 32 |
| Tabla 5. La empresa desarrolla capacitaciones externas .....  | 32 |
| Tabla 6. La información que recibes en las capacitaciones es útil para la actividad que desempeñas .....                          | 33 |
| Tabla 7. Cuando se implementan nuevos procesos recibes a tiempo las capacitaciones .....  | 34 |
| Tabla 8. La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPPs) necesarios para las<br>actividades que desempeñas ..... | 35 |
| Tabla 9. Las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de tus actividades .....                                 | 36 |
| Tabla 10. La empresa cuenta con iluminación adecuada para la realización de tu trabajo .....                                      | 37 |
| Tabla 11. La empresa cuenta con un plan de salud.....   | 38 |
| Tabla 12. La empresa cuenta con un programa de evaluación de desempeño.....   | 39 |
| Tabla 13. Conoces el sistema de evaluación de desempeño del personal de la empresa.....   | 39 |
| Tabla 14. Tu jefe inmediato propicia la participación de propuestas de mejora en tu trabajo.....                                  | 40 |
| Tabla 15. La empresa muestra baja rotación del personal.....  | 41 |
| Tabla 16. La empresa reconoce a los mejores colaboradores.....  | 42 |
| Tabla 17. La empresa cuenta con programa motivacional.....  | 43 |
| Tabla 18. La empresa realiza actividades motivacionales.....  | 44 |
| Tabla 19. Te sientes partícipe de los logros de tu área de trabajo.....   | 45 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. La empresa cuenta con un programa de capacitación interno .....  | 32 |
| Figura 2. La empresa desarrolla capacitaciones externas .....  | 33 |
| Figura 3. La información que recibes en las capacitaciones es útil para la actividad que desempeñas .....                      | 34 |
| Figura 4. Cuando se implementan nuevos procesos recibes a tiempo las capacitaciones .....                                      | 35 |
| Figura 5. La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPPs) necesarios para las actividades que desempeñas..... | 36 |
| Figura 6. Las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de tus actividades .....                             | 36 |
| Figura 7. La empresa cuenta con iluminación adecuada para la realización de tu trabajo .....                                   | 37 |
| Figura 8. La empresa cuenta con un plan de salud .....   | 38 |
| Figura 9: La empresa cuenta con un programa de evaluación de desempeño .....   | 39 |
| Figura 10. Conoces el sistema de evaluación de desempeño del personal de la empresa .....                                      | 40 |
| Figura 11. Tu jefe inmediato propicia la participación de propuestas de mejora en tu trabajo .....                             | 41 |
| Figura 12. La empresa muestra baja rotación del personal.....  | 41 |
| Figura 13. La empresa reconoce a los mejores colaboradores.....  | 42 |
| Figura 14. La empresa cuenta con programa motivacional .....   | 43 |
| Figura 15. La empresa realiza actividades motivacionales.....  | 44 |
| Figura 16. Te sientes partícipe de los logros de tu área de trabajo .....  | 45 |

## RESUMEN

En el presente estudio se describe la satisfacción laboral en una Empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos de Lima, en el que se tuvo como finalidad, conocer cómo repercute la satisfacción laboral en sus colaboradores. Se utilizó como metodología la investigación descriptiva no experimental de tipo transversal, en el cual se recolectaron los datos con una encuesta dirigida a una muestra de 160 colaboradores de la empresa farmacéutica. En los resultados del análisis, se observó que en su mayoría fueron positivos; no obstante, para los factores Ambiental, Motivación y reconocimiento, los índices resultaron por debajo del 80%, con un promedio de 61% y 63% respectivamente. De acuerdo a la investigación realizada se concluye que la Satisfacción laboral engloba los factores de necesidades del entorno, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, relaciones humanas, entre otros. El personal de la empresa farmacéutica cuenta con un nivel de satisfacción alto; sin embargo, existen algunos factores con resultados bajos; por lo que, luego de la obtención de los resultados, la empresa replanteó su Plan motivacional y Proyecto de mejora, donde implementó nuevas estrategias para aumentar la satisfacción laboral de los puntos con resultados más bajos.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, empresas farmacéuticas, laboratorios, empresas industriales.

## ABSTRACT

In this study, job satisfaction is described in a Pharmaceutical Products Manufacturing and Marketing Company in Lima, in which the aim was to know how job satisfaction affects its employees. Descriptive, non-experimental cross-sectional research was used as a methodology, in which data was collected with a survey directed to a sample of 160 employees of the pharmaceutical company. In the results of the analysis, it was observed that they were mostly positive; However, for the Environmental, Motivation and Recognition factors, the indices were below 80%, with an average of 61% and 63% respectively. According to the research carried out, it is concluded that job satisfaction encompasses the factors of the needs of the environment, work environment, interpersonal relationships, human relationships, among others. The staff of the pharmaceutical company has a high level of satisfaction; however, there are some factors with low results; Therefore, after obtaining the results, the company reconsidered its Motivational Plan and Improvement Project, where it implemented new strategies to increase the job satisfaction of the points with the lowest results.

**Key words:** Satisfaction labor, laboratory, pharmaceutical companies, laboratories, industrial companies.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día, uno de los principales factores para el recurso humano es la satisfacción laboral, convirtiéndose en un elemento primordial para las empresas públicas y privadas; a su vez, este es uno de los principales obstáculos, ya que la falta de satisfacción se vincula de manera directa con la labor que realiza el personal día a día; es así, que, dependiendo del nivel de satisfacción laboral, se concretarán las metas, indicadores u objetivos que tenga establecido la empresa.

En un análisis publicado en *The Economy Truth* (Picota, 2014) realizado en 500 empresas grandes que cotizan en la bolsa, establece que las organizaciones cuyos empleados manifiestan que son bien tratados por sus superiores, crecen seis veces más que aquellas con empleados infelices. Esto demuestra que es casi imposible tener una empresa exitosa con empleados infelices.

La industria farmacéutica en el Perú es altamente competitiva, existiendo más de 200 laboratorios entre nacionales y transnacionales. (Rojas Vivanco, 2019) Esta industria es considerada de alta tecnología, según la Organización de Desarrollo Industrial de las Naciones Unidas, lo cual involucra que en ella se dé una mayor inversión en investigación e innovación. La demanda de productos farmacéuticos dentro del mercado peruano se origina de dos sectores, el público y el privado, donde el sector público está representado por las licitaciones estatales.

Al aplicarse el modelo de probabilidad para todas las empresas farmacéuticas formales a nivel nacional, entre los resultados obtenidos se identifica que el hecho de que una empresa que invierte en capacitación incrementará su productividad. Al ser una

empresa mediana o grande lo hace en 17.1%, es así, que el resultado muestra que, mientras más grande sea una empresa, mucho más será la probabilidad de que invierta en mejorar su productividad. (PRODUCE, 2017)

Conforme a la investigación realizada dentro de la industria farmacéutica, podemos observar que los puntos que mayor repercuten en la satisfacción laboral, se basan en la remuneración, la estabilidad laboral, la motivación, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, el ambiente laboral, entre otros, esto conlleva a que si el personal se siente insatisfecho en la mayoría o en la algunos de los puntos antes mencionados, estos se sientan infelices con sus labores; así como, estimular el mismo ambiente laboral al personal de su entorno, pudiendo llegar a crear conflictos laborales y por ende disminuir el nivel de productividad y compromiso hacia el cumplimiento de sus labores y el logro de los objetivos. La empresa evaluada, fabrica y comercializa productos farmacéuticos a nivel nacional e internacional, estando presente en más de 30 países; asimismo, cuenta con las certificaciones internacionales de calidad desde hace más de 6 años, basado en los estándares ISO 13485 e ISO 9001, por lo que dentro de sus condiciones se encuentran estipulados las siguientes consideraciones:

- Capacitación: norma ISO 13485, establecido en el punto 6.2 Recursos humanos y norma ISO 9001, señalado en el punto 7.2 Competencia, donde señalan que la organización debe contar con la formación necesaria para lograr que el personal sea competente y así aumentar la calidad en la productividad.
- Factor ambiental: norma ISO 13485, establecido en el punto 6.4.1 Ambiente de trabajo y norma ISO 9001, señalado en el punto 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, donde se fundamenta que las empresas deben asegurarse de cumplir con las condiciones ambientales para brindar un ambiente adecuado donde el personal se sienta satisfecho.

- Supervisión y evaluación: norma ISO 13485, señalado en el punto 8.2 Seguimiento y medición. Asimismo, en la norma ISO 9001, en el punto 7.2 Competencia, así como Liderazgo y Compromiso 5.1., donde se señala la importancia de que las organizaciones deben contar con procedimientos de inducción y producción; así como, el cumplimiento de evaluación de desempeño, ya que estos serán de utilidad dentro del proceso de retroalimentación.
- Motivación y Reconocimiento: Norma ISO 13485, establecidos en el punto 5.6 Revisión por la dirección, en el señala que las organizaciones deben asegurar el cumplimiento de los resultados previamente establecidos, para luego en base a ellos definir planes y oportunidades de mejora que generen satisfacción no solo al cliente, sino que además a los colaboradores y proveedores.

En esta investigación se describirá la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos; a su vez, mencionamos cómo la organización replantea su Plan motivacional y Proyecto de mejora, posterior a la obtención del resultado del estudio, con el propósito de aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores para el incremento del nivel operativo y generar mayor rentabilidad.

## 1.2. Marco Teórico

### a) Antecedentes:

Se realizó la revisión de investigaciones nacionales como internacionales en relación a la variable Satisfacción Laboral, de las cuáles se seleccionaron las siguientes investigaciones para el sustento del presente estudio:

### **Antecedentes internacionales:**

(Graterol, 2015) Valencia, Venezuela, desarrolló la investigación titulada “Análisis de la satisfacción laboral en una empresa del Sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio”, el propósito de la investigación fue evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa del sector farmacéutico. La investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, en una muestra de 40 colaboradores. Concluyeron que el personal se encuentra en un nivel medio de satisfacción laboral, ya que resultó en un promedio global de 69,47%, donde señalaron que éstos se sienten inconformes con algunos de los procesos administrativos que lleva la empresa. Alguno de los puntos más resaltantes fue: la falta de interés en la promoción a los empleados, otro de los factores detallados fue la supervisión debido a que el personal les señaló que sienten que no se les considera para la toma de decisiones, falta de capacidades para solucionar problemas por parte de sus supervisores y perciben que el trato no es igual para todo el personal. No obstante, se sienten satisfechos en los factores de las relaciones con sus compañeros y el nivel salarial bueno.

(Cruz Ati, 2017) Ambato, Ecuador, sustentó “Satisfacción Laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi Cia Ltda.” El propósito de la tesis fue realizar el análisis de la satisfacción laboral en relación con la productividad de la empresa. La investigación fue de tipo bibliográfica y cualitativa, la muestra en la que se basaron fue de 25 colaboradores. Concluyeron que los factores de mayor influencia en la satisfacción laboral son: el salario con 68%, ambiente laboral 80%, oportunidades de hacer línea de carrera 80%, relaciones con sus superiores 60%,

igualdad en el trato 60%, por último, con el mismo porcentaje de 76%, toma de decisiones y cumplimiento de contrato.

(Villegas Herrera, 2017) Bárbula, Venezuela, sustentó la investigación titulada “Impacto de la Cultura Organizacional sobre la Satisfacción Laboral. Caso Empresa Farmacéutica Ubicada En Guacara Estado Carabobo”. Analizó cómo la cultura organizacional impacta en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa farmacéutica. La investigación fue explicativa de campo, con una muestra de 21 colaboradores. Concluyeron que en la empresa farmacéutica tienen problemas con la comunicación, ya que resultaron en un porcentaje de 9.92%. Del mismo modo, en cuanto al factor de oportunidad de formación y desarrollo tuvo como resultado 13.3%.

(Hernández Castillo, 2015) Huehuetenango, Guatemala, sustentó “Nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del Instituto técnico de capacitación y productividad --INTECAP--, sede en el departamento de Huehuetenango”. El objetivo de la tesis fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal. Desarrollaron una metodología de tipo descriptiva con estadística tradicional descriptiva, su muestra estuvo constituida por 60 colaboradores. En sus conclusiones se evidencia que el nivel de satisfacción laboral del personal es alto. Los factores fueron los siguientes: el buen manejo de la supervisión, el liderazgo, motivación intrínseca adecuada, factor ambiental adecuado, en general las condiciones por parte de la empresa influyen en el logro de la satisfacción de los colaboradores.

(Cañón Manrique, 2017) Bogotá, Colombia, sustentó “Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia”. El propósito de la investigación fue determinar los factores que contribuyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud que laboran en la industria farmacéutica de Colombia. La investigación realizada fue de tipo descriptiva y transversal, la muestra fue de 83 personas. En las conclusiones de la tesis indica que la industria farmacéutica está relacionada con modelos de vinculación atractivos, pues el 88% de los encuestados están bajo contratación a término indefinido, mostrando cómo repercute la satisfacción en algunos de los factores, la percepción de satisfacción no es tan favorable para quienes tienen contrato a término fijo o por prestación de servicios, en contraste con quienes se encuentran vinculados a término indefinido, asimismo, detallan la influencia que tienen en las relaciones con sus superiores en la satisfacción laboral.

#### **Antecedentes nacionales:**

(Rosales Maguiña, 2017) Lima, elaboró la investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016”, como objetivo fue establecer el vínculo de la motivación y la satisfacción laboral del personal de una empresa farmacéutica en La Victoria. La tesis fue hipotética deductiva y aplicada, la muestra fue de 60 personas. Las conclusiones de la investigación indican que el resultado tuvo un valor de  $r = 0.546$ , significancia de sig. = 0.000, por lo que, aceptó la hipótesis alterna, ya que el valor fue menor al 0.05, donde detalló la importancia de que el personal debe estar motivado para que de esta manera se vea reflejado en la satisfacción Laboral y se cumplan las metas corporativas como personales.

(Torres Guzmán, 2015) Chimbote, sustentó la investigación titulada “Satisfacción y Productividad Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (Farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015”, la finalidad de la tesis fue definir el vínculo de la Satisfacción laboral y productividad de pequeñas empresas farmacéuticas. La investigación fue descriptiva de tipo correlacional y un diseño no experimental - transaccional con una muestra de 20 micro y pequeñas empresas. La conclusión de la investigación señala que la satisfacción laboral influye favorablemente en la productividad de las farmacias de Chimbote, debido a que el personal demuestra encontrarse satisfecho en su centro de labor, en los factores de las relaciones con sus superiores, la remuneración, entre otros, lo que influye en la mejora de la productividad y aumento de las ventas. Según los datos obtenidos, se observa lo siguiente: 71.43% buenas condiciones de trabajo, 67,5% estabilidad laboral, 90% posibilidad de que la empresa considere sus capacidades, 45% por el uso de estándares de calidad y el 55% se encuentra motivado por el sueldo.

(Híjar Pirca, 2017) Lima, sustentó la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016”, como objetivo fue definir la conexión entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la empresa privada. La investigación fue de tipo transversal, no experimental y correlacional, tuvo una muestra de 70 colaboradores. Como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento, el cuestionario. En las conclusiones se muestra que el clima organizacional y la satisfacción laboral guardan relación, señalando que a mayor clima organizacional

mejora la satisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales, motivación y seguridad y salud en el trabajo.

(Barrós López, 2017) Huánuco, elaboró la investigación titulada “El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa MA’ FRUTA-HUÁNUCO 2017”, el objetivo fue definir cómo influye el clima organizacional sobre la satisfacción laboral en la empresa manufacturera. El desarrollo de la investigación fue descriptiva, cuantitativa, con una muestra de 20 colaboradores. En la conclusión se aprecia que el clima organizacional guarda relación directamente con la satisfacción laboral del personal; asimismo, en los resultados se aprecia que un grupo de sus colaboradores no se sienten satisfechos con el sistema de trabajo que aplica la empresa, debido a las escasas estrategias de los altos directivos.

(Chavez Alfaro, Neyra Galindo, Godoy Villalobos, & Flores Montoya, 2019) Lima, sustentó “Incremento de la Satisfacción Laboral en la Fuerza de Ventas de Retail Farmacéutico”, como objetivo tuvieron el proponer una estrategia que incremente la satisfacción laboral de los trabajadores; asimismo, reforzar los valores de la empresa. En el desarrollo de la investigación utilizaron una encuesta dirigida a una muestra de 964 trabajadores. En la investigación concluyeron que el personal tiene un nivel de satisfacción alto; por lo que para incrementar aún más su nivel de satisfacción, señalaron que se debe mejorar las condiciones laborales en base a las necesidades de los colaboradores; asimismo, manteniendo y mejorando las acciones del plan de salud, ya que así los colaboradores sienten que la empresa se preocupa por su salud.

En las investigaciones seleccionadas se tomó en cuenta la variable Satisfacción Laboral en empresas del sector farmacéutico; así como, empresas manufactureras, debido a que el presente estudio está basado en una empresa fabricante de productos farmacéuticos; a su vez, porque en esta industria se vienen manejando políticas basadas en la satisfacción laboral como uno de los factores importantes para lograr una mejora en el desempeño productivo para lograr mejores resultados en la fabricación de sus productos y la calidad de los mismos.

**b) Bases Teóricas:**

Teoría de la discrepancia de (Locke E. A., 1976), (Salazar, Girón, Solano, & Torres, 2012). Esta teoría asegura que la satisfacción laboral guarda relación con el estado emocional agradable, apacible, resultante de la valoración del trabajo, como un canal para el alcance de los valores laborales. Sin embargo; la insatisfacción laboral genera frustración o desánimo. En ese sentido, la satisfacción e insatisfacción laboral se originan de la apreciación que realiza el colaborador al comparar sus valores con la percepción que le ofrezca su empleador.

La satisfacción laboral, está conectada con la disposición que tiene el colaborador frente a la labor que desempeña, en base a ello, se puede determinar el éxito o fracaso para el logro de los objetivos de la organización. (Robbins S. y., 2013).

(Robbins S. P., 2004), define la satisfacción laboral como la agrupación de disposiciones y posturas que ejecuta el colaborador en las labores que desempeña, aludiendo que quien está muy satisfecho, mostrará actitudes positivas frente a éste,

caso contrario, éstos manifestarán cambios, mostrando actitudes negativas. Por ende, es frecuente que cuando se pronuncie sobre las actitudes de los colaboradores, por lo general se refieran a la satisfacción laboral.

La teoría de Maslow plantea la pirámide de necesidades humanas, las cuáles se encuentran jerarquizadas conforme a un orden de importancia, citado por (Chiavenato, 2009)

- Necesidades fisiológicas: Estas son necesidades nato que están en los seres humanos desde el momento de su nacimiento y en el trayecto de su vida, tales como; la necesidad de la alimentación, sueño, reposo, abrigo, entre otros, por lo mismo integra el nivel más bajo de todas las necesidades.
- Necesidades de seguridad: Esta necesidad conduce a los individuos a salvaguardarse de cualquier riesgo que pudiera afectarlos, sea real o imaginario. Asimismo, se encuentra integrado en el segundo nivel de las necesidades.
- Necesidades sociales: Esta necesidad aflora producto de la vida social del ser humano con otras personas, donde se genera asociación, integración, intercambio, entre otros.
- Necesidades de aprecio: Esta necesidad está vinculado con la forma en que uno como ser humano se ve y cómo se valora. De la apreciación que se construye producto de la autovaloración.
- Necesidades de autorrealización: esta necesidad genera en el ser humano el desarrollo de su potencial, por medio de la autorrealización, exponiendo así el máximo de su desempeño y habilidades durante el trayecto de su vida. (Chiavenato, 2007)

Conforme a la teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg, propone que la satisfacción y la motivación en el entorno laboral, está vinculado con los factores intrínsecos. Para Herzberg, la planificación de desarrollo organizacional más conveniente y el medio para proveer motivación, sigue siendo en el trabajo, también denominada como "enriquecimiento de tareas o de cargo". El mismo que se basa en el firme reemplazo de las actividades más simples que pudiera tener el cargo de la posición, por tareas más dificultosas, que proporcionen escenarios de retos y de satisfacción laboral, lo que permitirá que el colaborador pueda seguir con su desarrollo individual. En ese sentido, el acrecentar las tareas depende del desarrollo de cada colaborador, así como conforme a sus características personales. (Maruri Revelo, 2014)

Tipos de Satisfacción Laboral:

- Satisfacción general. Es el hito promedio de satisfacción que experimenta el colaborador frente a las diversas dimensiones de su trabajo.
- Satisfacción por facetas. jerarquía de mayor o menor de satisfacción relacionado a puntos específicos del trabajo; tales como la supervisión, protocolos de la empresa, beneficios, reconocimiento, entre otros. (Locke E. , 1976)

De acuerdo a la teoría de Frederick Herzberg, la Satisfacción Laboral, está formulado por factores, extrínsecos e intrínsecos.

Factores higiénicos o extrínsecos, se encuentran en el ambiente externo, en el entorno que rodea al individuo.

Herzberg, enfatiza que solo los factores extrínsecos fueron considerados en la motivación del personal; a su vez, señala que el trabajo era considerado como una actividad no agradable e irritante y para conseguir que el personal trabaje más, era necesario tener que recurrir a incentivos monetarios o estimulantes externos a cambio de su trabajo.

Factores motivacionales o intrínsecos, están vinculados con la satisfacción en el puesto, así como con las actividades que el personal ejecuta. Por esta razón, quienes tienen el control de los factores motivacionales, son los colaboradores, pues se vinculan con aquello que él realiza y desempeña.

Formas de manifestar el nivel de Satisfacción Laboral:

Un análisis desarrollado en Galicia y Norte de Portugal evidencia que las empresas estiman como fundamental la medición de la satisfacción laboral, no obstante; sólo el 22,4% de las empresas utilizan algún método de medición. En ese sentido, si bien los directivos son reflexivos en el alcance de tener a un colaborador satisfecho con su trabajo, son minoritarios los interesados en tramitar formalmente la satisfacción. Asimismo; se ha comprobado que el 40% de personas alcanzan la satisfacción laboral cuando son capaces de divertirse y de disfrutar al realizar su trabajo. En tal sentido la satisfacción laboral, está vinculado directamente con las obligaciones propias del puesto laboral, así como con la competencia de acción que le consiente la empresa (Adecco, como se citó en (Why, 2016)).

Hoy en día, las empresas se basan en normativas internacionales. La norma (ISO-9001, 2015) es característico dentro del sistema de Gestión de Calidad y la (ISO-13485, 2016), es empleado primordialmente en el sector sanitario, dichas normas

contemplan requisitos específicos para el progreso continuo, así como la gestión íntegra de todos los procesos para la obtención de los resultados, objetivos y conseguir productos de calidad; por este motivo, las cuatro dimensiones de esta investigación se encuentran fundamentadas con las normativas internacionales mencionadas; a su vez, debido a que dentro de las normas se han identificado elementos para la mejora continua, los cuales mencionamos a continuación:

- **Capacitación:** establecido en el punto 6.2 Recursos humanos, de la norma ISO 13485:2016, donde se señala, que las organizaciones deben brindar la formación necesaria a su personal, ya que de esta manera serán más competentes y aumentará la calidad en la productividad; así como, documentar los procesos y protocolos para definir las competencias. En el punto 7.2 Competencias, de la norma ISO 9001:2015, se indica que la organización debe determinar las competencias y buscar asegurarse de que el personal sea competente, a su vez, mantener la información necesaria debidamente documentada.
- **Factor ambiental:** establecido en el punto 6.4.1 Ambiente de trabajo, de la norma ISO 13485:2016, donde argumenta que la empresa debe garantizar las condiciones ambientales, con el propósito de que el personal trabaje dentro de un ambiente adecuado; así como, salud, limpieza, vestuario, entornos de trabajo adecuados, entre otros; con la finalidad de evitar que se vea afectada la seguridad o el funcionamiento del proceso de fabricación de los productos sanitarios. Asimismo, se encuentra argumentado en el punto

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la norma ISO 9001:2015.

- **Supervisión y evaluación:** establecido en el punto 8.2 Seguimiento y medición, de la norma ISO13485:2016, donde se sostiene que las organizaciones deben medir que se cumplan los requisitos del cliente, así como del producto. Esto hace referencia a que la empresa debe contar con los procedimientos y adquirir experiencias propias de la post producción, ya que estos deben formar parte del proceso de retroalimentación, y con esto lograr medir el nivel de cumplimiento. De igual manera, se encuentra argumentado en los puntos 7.2 Competencias y 5.1 Liderazgo y Compromiso, de la norma ISO 9001:2015.
- **Motivación y Reconocimiento:** establecido en el punto 5.6 Revisión por la dirección, de la norma ISO 13485:2016, donde se argumenta que la empresa debe verificar los procesos e indicadores para garantizar de que todo se cumpla y empleen los resultados conseguidos para la elaboración de planes y oportunidades de mejora, que pueden generar motivación y satisfacción en el colaborador, cliente y proveedor.

### 1.3. Formulación del problema

- **Problema General**

¿Cómo repercute la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?

- **Problemas Específicos**

- ¿Cómo repercute la capacitación en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?
- ¿Cómo repercute el factor ambiental en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?
- ¿Cómo repercute la supervisión y evaluación en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?
- ¿Cómo repercute la motivación y reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?

#### **1.4. Justificación**

El desarrollo de esta investigación tiene como finalidad describir la Satisfacción Laboral en una Empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos de Lima, basado en los estudios realizados al personal y las acciones realizadas por la empresa para mejorar la satisfacción laboral, el cual contribuirá en el recurso humano, siendo un factor importante para el cumplimiento de las metas y éxito de la empresa. La tesis se desarrolló basada en los resultados obtenidos del cuestionario y a la recopilación de información documentaria, siguiendo la metodología, tipo de técnica e instrumentos vigentes para la elaboración del presente estudio, que permita describir e interpretar los resultados.

#### **1.5. Limitaciones**

En la investigación se presentó dificultad para la recopilación de ciertos documentos de carácter confidencial; así como, el acceso a los mismos, debido a la coyuntura actual

COVID-19; asimismo, la disponibilidad del tiempo para la investigación de la variable.

## **1.6. Objetivos**

### **a) Objetivo general**

Describir cómo repercute la satisfacción laboral en la Empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos.

### **b) Objetivos específicos**

- Describir cómo repercute las capacitaciones en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.
- Describir cómo repercute los factores ambientales en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.
- Describir cómo repercute la supervisión y evaluación en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.
- Describir cómo repercute la motivación y reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

- Investigación descriptiva del tipo transversal.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), la investigación descriptiva tiene el propósito de detallar las propiedades, características y rasgos importantes de lo que se requiere analizar, describiendo las tendencias de un grupo o población.

En la investigación descriptiva, se describen los datos y características de la población u objeto de estudio, con este tipo de investigación se busca medir las variables que intervienen en la investigación. Respondiendo a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo se origina el problema de estudio.

- Investigación no experimental

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) describe que la investigación no experimental se refiere a los estudios que se deben realizar sin la manipulación de variables, donde sólo son observados los fenómenos en su entorno natural para luego ser analizados.

- Transversal

De acuerdo a lo señalado por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 151) la investigación de tipo transversal reúne los datos en un solo momento y en un tiempo único. Tiene como propósito especificar las variables y estudiar su repercusión e interrelación en un momento dado. Dando como referencia la toma de una fotografía de algo que sucede.

Conforme al progreso del estudio, la relación temporal durante la cual se obtuvo la información fue de tipo transversal, debido a que los datos se compilaron en un periodo de tiempo determinado.

El estudio sólo recolectará y analizará los datos de una determinada población del personal en un periodo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal. En esta investigación se recogió la información realizada en la encuesta, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa farmacéutica para replantear el plan motivacional y el proyecto de mejora, con el objetivo de lograr mayor compromiso del personal y la optimización de la productividad.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### a) Población

Universo, agrupación que integra todos los casos que se ajustan al ámbito donde se desenvuelve la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 174)

**Tabla 1**

*Población*

| Total colaboradores | Área operativa | Área administrativa | Sede                          |
|---------------------|----------------|---------------------|-------------------------------|
| 296                 | 186            | 110                 | Única en el distrito de Breña |

Fuente: Elaboración propia

### b) Muestra

La muestra con enfoque cualitativo se implica a unos cuantos individuos porque no se quiere necesariamente universalizar los resultados de la investigación, obteniéndose datos representativos no desde el punto estadístico. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Del total del universo se decidió trabajar con una muestra de 160 colaboradores del área operativa, que contaban como mínimo 3 meses laborando.

No probabilístico: muestra no probabilística o propositivo, el cual es llevado a cabo por uno o varios propósitos, donde no se utilizan las técnicas estadísticas, las cuales buscan una representatividad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Intencional: En el muestreo intencional se pueden elegir ciertos casos, para luego ser analizados y posteriormente seleccionar casos adicionales para la confirmación o no de los primeros resultados. Luego se puede seleccionar casos homogéneos y seguidamente heterogéneos para conocer las limitaciones y alcances de sus resultados. Posterior a ello, muestras en cadena, luego casos extremos. Finalmente, se analizan casos negativos (Busca intencionalmente casos contradictorios, excepciones, los cuales le permitan obtener otras perspectivas y realizar comparaciones). (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 476)

El tipo de muestra realizado en la investigación fue el muestreo intencional no probabilístico, se consideró por criterio de tiempo.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

**Tabla 2**  
*Técnicas e instrumentos*

| Técnica  | Instrumento  | Cantidad de preguntas |
|----------|--------------|-----------------------|
| Encuesta | Cuestionario | 16                    |

Fuente: Elaboración propia

Hay semejanza entre técnica e instrumento, en primera instancia la técnica abarca los lineamientos para recabar datos, a diferencia del instrumento que es algo palpable; ambos son empleados para medir o registrar.

- Técnica: *“Las técnicas de recolección de datos engloban métodos y actividades que le permitan al investigador conseguir la información precisa para dar respuesta a su pregunta de investigación”*. Instrumentos: *“Constituyen las vías mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información.”* (De Valero, M., 2.000) (Hernández M. , 2013)

De acuerdo a los autores, las encuestas son consideradas como investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales. Comúnmente se emplean cuestionarios en diversos contextos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

- Instrumento de medición, medio que es empleado por el investigador para el registro de información o datos respecto a las variables que tiene en mente. Durante el desarrollo de la investigación el instrumento comanda la misma prueba o instrumento a el total de los individuos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Es así, que se consideró la modalidad por medio de preguntas dirigidas mediante un cuestionario, utilizando la escala de Likert, para medir el nivel de satisfacción laboral de una determinada población del personal, el mismo que contribuyó a identificar como se hallaba la empresa con respecto al tema de estudio. Por lo que, en este informe se decidió utilizar el cuestionario como instrumento.

## **2.4. Procedimiento**

### **Análisis de fuentes e investigaciones previas**

Para la elaboración de la investigación se indagó los informes de tesis de años anteriores y bibliografía vinculada a la Satisfacción Laboral; a la vez, se solicitó autorización al Director Ejecutivo de la empresa fabricante y comercializadora de

productos farmacéuticos para el uso de datos y registro de información. Luego, se ejecutó las coordinaciones con Recursos Humanos, así como los jefes de áreas para instaurar los tiempos y dar comienzo a la recolección de datos.

### **Creación de la encuesta**

Con la información de las encuestas realizadas en años anteriores por la empresa y los datos de investigaciones previas, se elaboró y estructuró el formato de la encuesta, asegurándonos que éste nos permita realizar la validación del instrumento.

### **Proceso de validación**

La validación del instrumento fue fundamentada por 4 profesionales relacionados a la investigación; así como, a la variable de estudio, los cuales luego de la revisión y el análisis de la encuesta, darán su conformidad si esta se encuentra correctamente estructurada, caso contrario, los profesionales darán a conocer las mejoras para volver a presentarla y obtener la validación respectiva, la misma que será anexada en la presente investigación.

### **Aplicación de la encuesta (cuestionario)**

La encuesta fue realizada de manera individual a los colaboradores de la empresa, mediante preguntas dirigidas en un cuestionario, donde se utilizó la escala de Likert, este análisis fue realizado para medir la satisfacción laboral de una determinada población de la empresa fabricante de productos farmacéuticos, el cual ayudó a reconocer como se encontraba la empresa sobre el tema de investigación.

### **Procesamiento de la data**

La información recabada en el desarrollo del cuestionario fue transferido a la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2013, siendo de utilidad para proyectar toda la información necesaria de forma simplificada, organizada y gráfica.

### **Graficar los datos recaudados**

En esta sección se interpretarán los resultados conseguidos en el desarrollo del cuestionario, contándose como soporte a los gráficos, los mismos que nos permitirán darle un sentido o significado a la presentación.

### **Consideraciones Éticas**

En el desarrollo de la investigación se tomó en consideración el consentimiento del Director Ejecutivo, jefes de áreas y los 160 colaboradores del área operativa, en el que se les comunicó que la información obtenida será utilizada de manera anónima y confidencial con fines académicos.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se muestra el resultado de la investigación posterior a la aplicación del cuestionario. En principio, se encuentra el resultado general por dimensiones de acuerdo a la variable estudiada y luego se detallan las tablas y figuras con la interpretación de cada pregunta del cuestionario.

**Tabla 3**

*Resumen de resultados de la variable*

| Dimensión                                 | Capacitación | Supervisión y evaluación | Factor ambiental | Motivación y reconocimiento |
|---|--------------|--------------------------|------------------|-----------------------------|
| <b>Indicador objetivo</b>                 | ≥ 80%        |                          |                  |                             |
| <b>Promedio por Dimensión</b>             | 86%          | 83%                      | 61%              | 63%                         |
| <b>Promedio por índices mayor y menor</b> | 84%          |                          | 62%              |                             |
| <b>Promedio general</b>                   | 73%          |                          |                  |                             |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Según la tabla 3, se puede apreciar el resultado del análisis general a las cuatro dimensiones siendo de 73%, determinándose que, en los puntos de capacitación, supervisión y evaluación, el personal se encuentra satisfecho, ya que el resultado promedio fue superior al objetivo de 80%, sin embargo; los resultados sobre la apreciación de satisfacción dentro de factor ambiental, así como motivación y reconocimiento, estos fueron por debajo del 70%. Por lo que la empresa decidió replantear su plan motivacional y proyecto de mejora para subir el nivel de satisfacción en estos dos últimos puntos.

Para la obtención de los resultados se realizó la encuesta por medio de 16 preguntas dirigidas mediante la aplicación de un cuestionario utilizando la escala de Likert, como se muestra a continuación:

| 1                               | 2                    | 3                  | 4                 | 5                            |
|---------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|------------------------------|
| <i>Totalmente en desacuerdo</i> | <i>En desacuerdo</i> | <i>Indiferente</i> | <i>De acuerdo</i> | <i>Totalmente de acuerdo</i> |

## DIMENSIÓN CAPACITACIÓN:

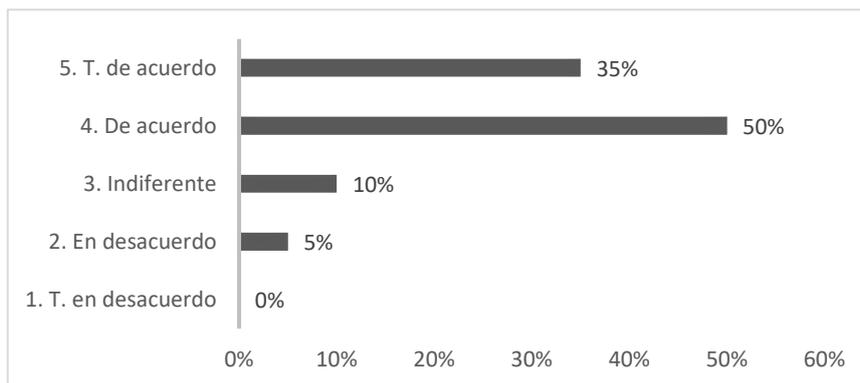
**Tabla 4**

*La empresa cuenta con un programa de capacitación interno*

| Opciones          | 1  | 2  | 3   | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|----|-----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      |    | 8  | 16  | 80  | 56  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 0% | 5% | 10% | 50% | 35% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 1.** La empresa cuenta con un programa de capacitación interno

Elaboración: Propia

Según la tabla 4 y figura 1 se puede apreciar que la empresa cuenta con un programa de capacitación interno, el 50% mostró estar de acuerdo y el 35% totalmente de acuerdo con esta afirmación. En el entrenamiento se capacita al personal sobre los procesos de las actividades, buenas prácticas de manufactura, instructivos de cómo se realiza el proceso de fabricación de los productos, uso adecuado de la indumentaria de seguridad, entre otros.

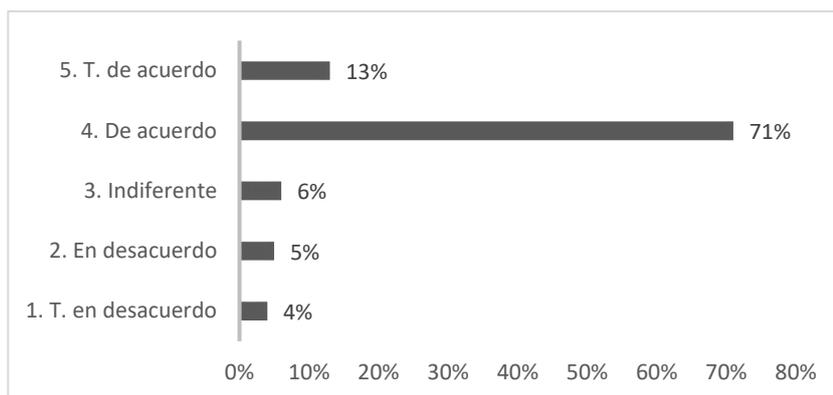
**Tabla 5**

*La empresa desarrolla capacitaciones externas*

| Opciones          | 1  | 2  | 3  | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|----|----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      | 7  | 8  | 10 | 114 | 21  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 4% | 5% | 6% | 71% | 13% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 2.** La empresa desarrolla capacitaciones externas

Elaboración: Propia

Según la tabla 5 y figura 2 se refleja que el 71% de encuestados confirmó estar de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo en que la empresa desarrolla capacitaciones externas. Una de estas capacitaciones, fue con SENATI, estas fueron de especialidad dirigidas a ciertas áreas específicas de planta para la mejora de las actividades que desempeña el personal. Es así, que la empresa luego del resultado de la encuesta decidió incluir en su plan de mejora, capacitaciones de Coaching, donde se capacitó a los Gerentes y jefes de área para la mejora en el Liderazgo y manejo del personal; a la vez, se realizó un entrenamiento de integración de todo el personal con la misma empresa de Coaching.

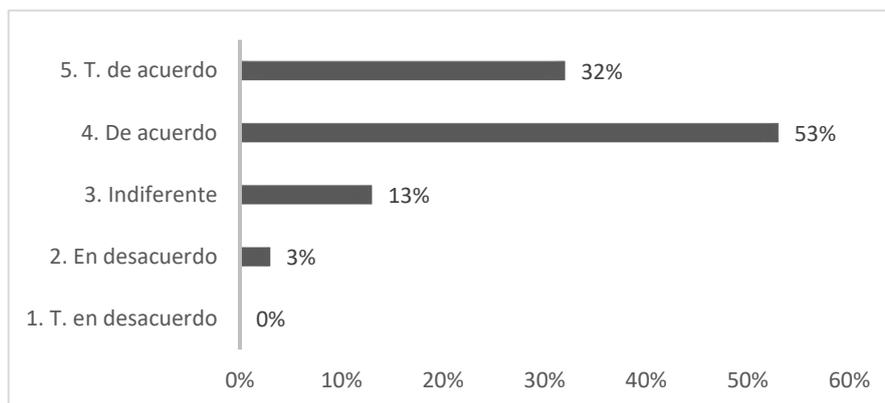
**Tabla 6**

*La información que recibes en las capacitaciones es útil para la actividad que desempeñas*

| Opciones          | 1  | 2  | 3   | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|----|-----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      |    | 4  | 20  | 85  | 51  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 0% | 3% | 13% | 53% | 32% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 3.** La información que recibes en las capacitaciones es útil para la actividad que desempeñas  
Elaboración: Propia

Según la tabla 6 y figura 3 el resultado mostró que el 53% indicó estar de acuerdo y el 32% totalmente de acuerdo, que la información que reciben de las capacitaciones les es útil para el desempeño de sus labores. Debemos señalar que esto nos demuestra que las capacitaciones (internas y externas) se ejecutan de manera óptima cumpliendo con el propósito de contribuir a la labor que desempeña el colaborador. En tal sentido, el área de Recursos humanos realiza el seguimiento de todas las capacitaciones con la finalidad de dar cumplimiento al total de lo establecido a inicios de cada año.

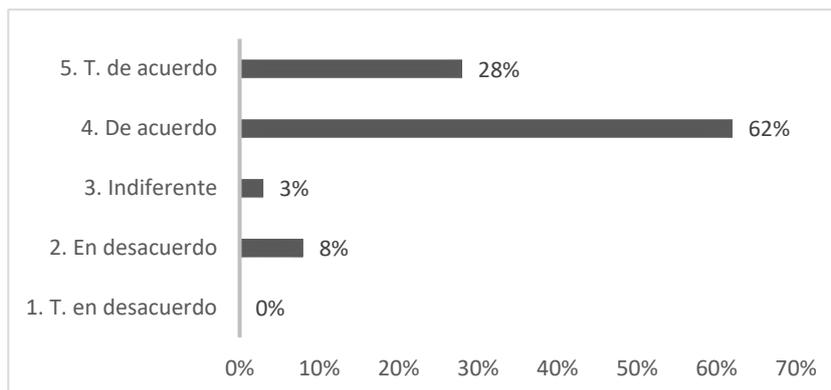
**Tabla 7**

*Cuando se implementan nuevos procesos recibes a tiempo las capacitaciones*

| Opciones   | 1  | 2  | 3  | 4   | 5   | Total |
|------------|----|----|----|-----|-----|-------|
| Total      |    | 12 | 5  | 99  | 44  | 160   |
| Porcentaje | 0% | 8% | 3% | 62% | 28% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 4.** Cuando se implementan nuevos procesos recibes a tiempo las capacitaciones  
Elaboración: Propia

Según la tabla 7 y figura 4, se refleja que el 62% de los colaboradores encuestados, mostró estar de acuerdo y el 28% totalmente de acuerdo, respecto a que la empresa les proporciona entrenamiento oportunamente cuando se implementan nuevos procesos relacionados a la labor que desempeñan, lo cual nos permite identificar que el personal se encuentra satisfecho con el contenido de las capacitaciones que desarrolla la empresa, la misma que incrementa su desarrollo profesional, así como de productividad.

## DIMENSIÓN FACTOR AMBIENTAL:

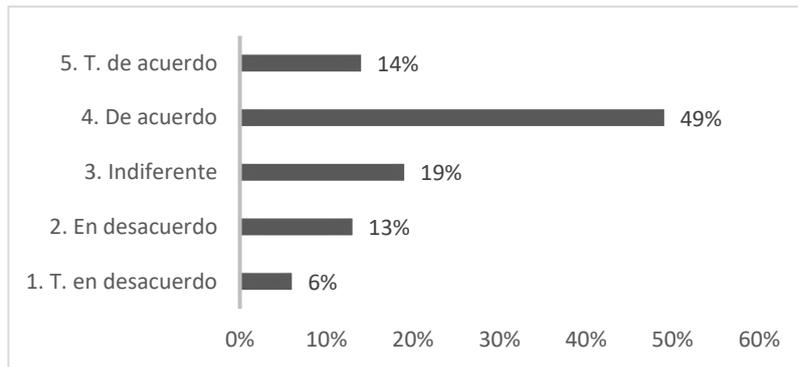
**Tabla 8**

*La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPPs) necesarios para las actividades que desempeñas*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      | 9  | 21  | 30  | 78  | 22  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 6% | 13% | 19% | 49% | 14% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 5.** La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPPs) necesarios para las actividades que desempeñas

Elaboración: Propia

En la tabla 8 y figura 5, se puede visualizar que el 49% mostró estar de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo, en que la empresa les proporciona los EPPs necesarios para el desarrollo de sus actividades. No obstante, el 13% indicó estar en desacuerdo y un 6% totalmente en desacuerdo. El análisis se centró en la indumentaria, mamelucos especiales, máscaras, protectores faciales, entre otros; es decir, todo lo indispensable para la realización de sus labores.

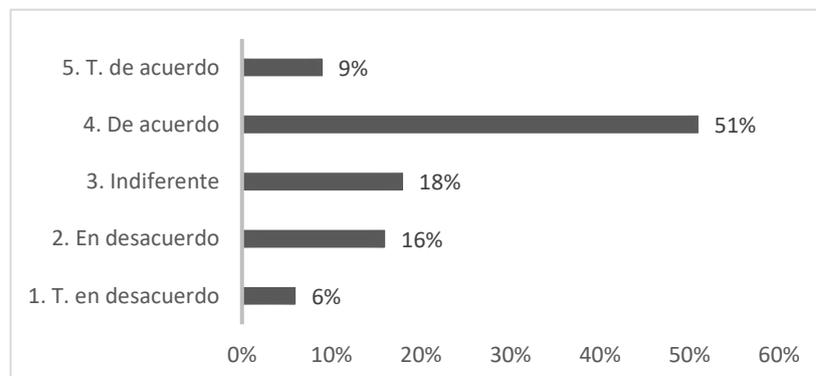
**Tabla 9**

*Las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de tus actividades*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5  | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|----|-------|
| <b>Total</b>      | 9  | 26  | 28  | 82  | 15 | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 6% | 16% | 18% | 51% | 9% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 6.** Las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de tus actividades

Elaboración: Propia

Según la tabla 9 y figura 6, se refleja que el 51% se encuentra de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo; no obstante, el 16% se encuentra en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo, en que las condiciones ambientales son las apropiadas para el desarrollo de sus labores. La adecuación del puesto del colaborador conlleva a mejorar la relación primordial entre los colaboradores y las organizaciones. Al mejorarse la calidad de vida en el trabajo, no solo se busca el enriquecimiento de los puestos, sino también la mejora de la productividad, reducción de los indicadores de rotación y ausentismo.

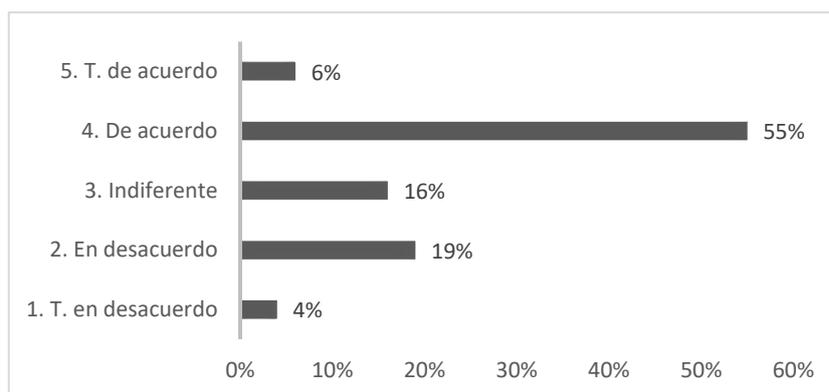
**Tabla 10**

*La empresa cuenta con iluminación adecuada para la realización de tu trabajo*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5  | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|----|-------|
| <b>Total</b>      | 6  | 31  | 25  | 88  | 10 | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 4% | 19% | 16% | 55% | 6% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 7.** La empresa cuenta con iluminación adecuada para la realización de tu trabajo

Elaboración: Propia

Según la tabla 10 y figura 7, se puede observar la disconformidad del personal, siendo que el 19% estuvo en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo. No obstante, el 55% estuvo de acuerdo, el 6% totalmente de acuerdo. En el desarrollo del análisis se tomó nota del motivo de la disconformidad del personal, donde la población señalada indicó que no han ocurrido cambios importantes en cuanto a este punto analizado.

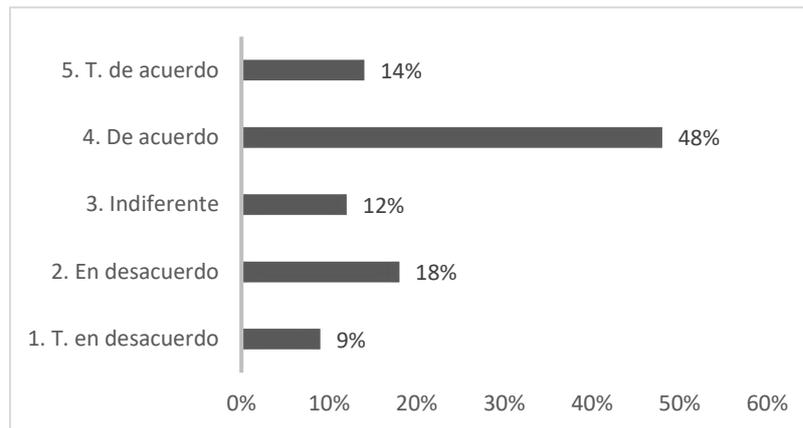
**Tabla 11**

*La empresa cuenta con un plan de salud*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      | 15 | 28  | 19  | 76  | 22  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 9% | 18% | 12% | 48% | 14% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 8.** La empresa cuenta con un plan de salud

Elaboración: Propia

Según la tabla 11 y figura 8, el resultado fue que el 48% del personal encuestado estuvo de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo de que la empresa cuente con un plan de salud, sin embargo; el 18% opina estar en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo, se investigó el porqué de su opinión, donde nos señalaron que les gustaría que la organización les facilite campañas de salud, como por ejemplo oftalmológicas. En la actualidad, para que una empresa sea competitiva en la totalidad de los aspectos, esta debe desarrollar un sistema que busque el cumplimiento de las disposiciones dentro del marco legal, garantizar y/o preocuparse por la salud, la seguridad y el bienestar físico de sus trabajadores, con la finalidad de disminuir el nivel de exposición al riesgo de su personal. Por esta razón, que posterior a la obtención de los resultados de la encuesta, como parte del plan de mejora, la empresa desarrolló campañas preventivas (triglicéridos y glucosa), así como campañas oftalmológicas, como se muestra en el Anexo N° 9.

## DIMENSIÓN SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN:

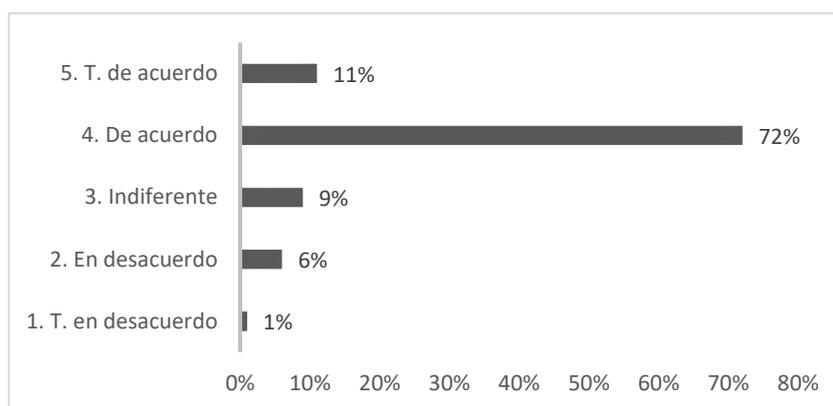
**Tabla 12**

*La empresa cuenta con un programa de evaluación de desempeño*

| Opciones          | 1  | 2  | 3  | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|----|----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      | 2  | 10 | 15 | 115 | 18  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 1% | 6% | 9% | 72% | 11% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 9:** La empresa cuenta con un programa de evaluación de desempeño

Elaboración: Propia

Según la tabla 12 y figura 9, el resultado sobre el indicador de Desempeño del personal se evidencia que un 72% indicó estar de acuerdo y 11% totalmente de acuerdo, por lo cual, se observa que se cumplen las evaluaciones conforme al programa, para la medición del desempeño del personal. Esto, nos permite precisar que la empresa busca mantener actualizado los resultados de las evaluaciones, con la finalidad de evaluar y brindar reconocimientos a los que destaquen.

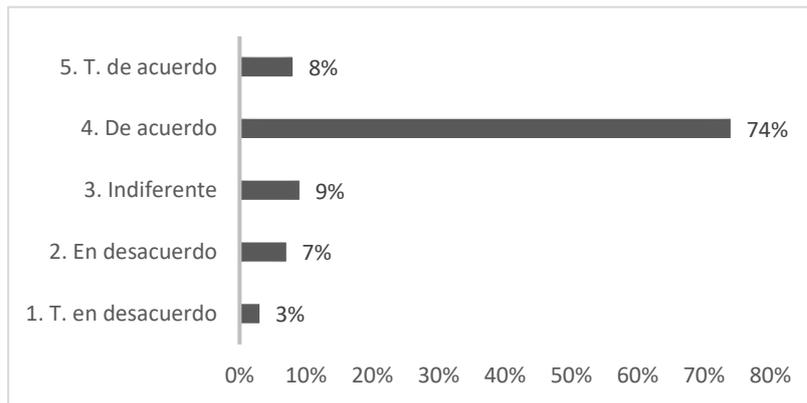
**Tabla 13**

*Conoces el sistema de evaluación de desempeño del personal de la empresa*

| Opciones          | 1  | 2  | 3  | 4   | 5  | Total |
|-------------------|----|----|----|-----|----|-------|
| <b>Total</b>      | 4  | 11 | 14 | 118 | 13 | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 3% | 7% | 9% | 74% | 8% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 10.** Conoces el sistema de evaluación de desempeño del personal de la empresa  
Elaboración: Propia

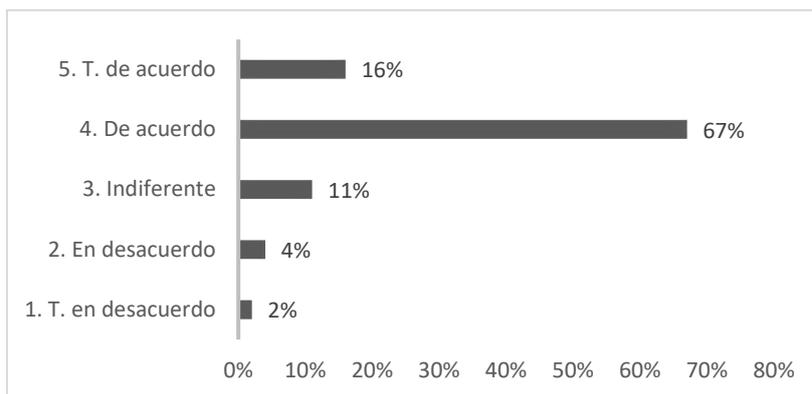
Según la tabla 13 y figura 10, el resultado nos permitió conocer si el personal estaba identificado con el sistema de evaluación de la empresa, lo que nos confirmó que un 74% de la población señaló estar de acuerdo y un 8% totalmente de acuerdo; donde se pudo investigar que el sistema de evaluación es conocido y utilizado por el personal. El 7% señaló estar en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo, opinando que perciben que los resultados de la evaluación no son imparciales, debido a que piensan que existen preferencias por parte de los jefes inmediatos.

**Tabla 14**

*Tu jefe inmediato propicia la participación de propuestas de mejora en tu trabajo*

| Opciones          | 1  | 2  | 3   | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|----|-----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      | 3  | 7  | 18  | 107 | 25  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 2% | 4% | 11% | 67% | 16% | 100%  |

Fuente: Encuesta  
Elaboración propia



**Figura 11.** Tu jefe inmediato propicia la participación de propuestas de mejora en tu trabajo  
Elaboración: Propia

Según la tabla 14 y figura 11, el resultado nos muestra que el personal se siente invitado a ser partícipe en aportar con ideas que contribuyan a su grupo de trabajo, ello fue confirmado por el 67% de encuestados que indicaron estar de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo. A la vez, se aprecia que el 4% se encuentra en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo. Lo que nos permite analizar que estas actividades generan el incremento del vínculo de cercanía entre los colaboradores y sus jefes inmediatos.

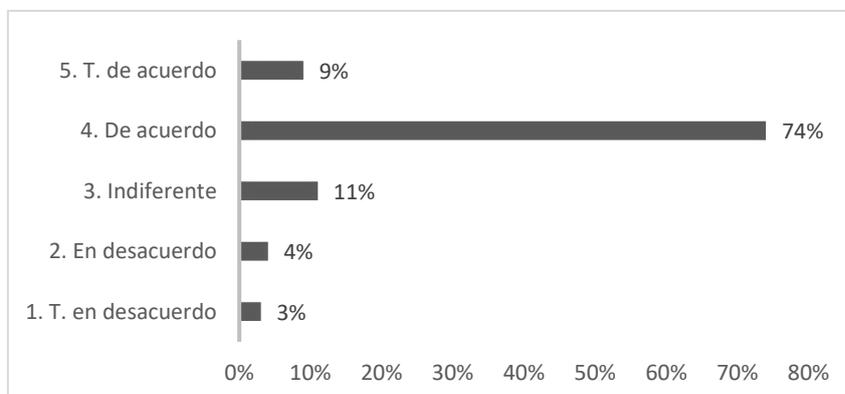
**Tabla 15**

*La empresa muestra baja rotación del personal*

| Opciones          | 1  | 2  | 3   | 4   | 5  | Total |
|-------------------|----|----|-----|-----|----|-------|
| <b>Total</b>      | 4  | 6  | 17  | 118 | 15 | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 3% | 4% | 11% | 74% | 9% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 12.** La empresa muestra baja rotación del personal  
Elaboración: Propia

Según la tabla 15 y figura 12, se puede apreciar que el 74% se encuentra de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo respecto a que la empresa muestra interés por conservar a su personal satisfecho para evitar una alta rotación, solo un 4% opinó estar en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo. Este resultado nos muestra que, al contarse con índices bajos de rotación de personal, trae beneficios en cuanto al desarrollo de la productividad, ya que, al evitar la alta rotación, no se debe capacitar a personal nuevo que podría cometer algún error al inicio o realizar las actividades de manera menos eficiente que el personal que ya se encuentra capacitado.

## DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO:

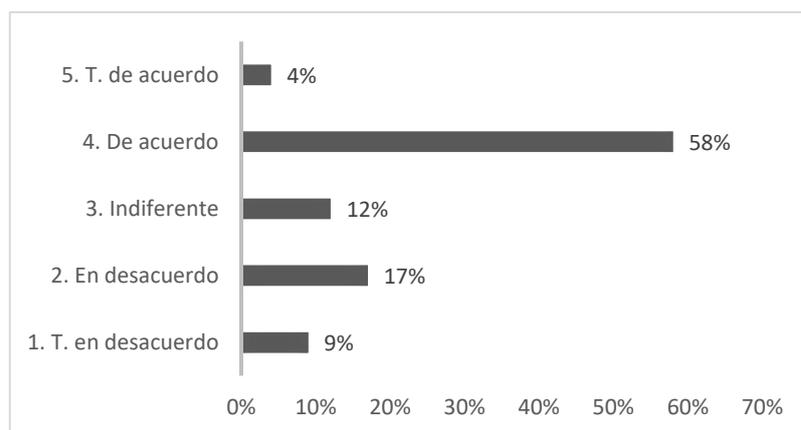
**Tabla 16**

*La empresa reconoce a los mejores colaboradores*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5  | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|----|-------|
| <b>Total</b>      | 15 | 27  | 19  | 93  | 6  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 9% | 17% | 12% | 58% | 4% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 13.** La empresa reconoce a los mejores colaboradores

Elaboración: Propia

Según la tabla 16 y figura 13, se refleja que el 58% opinó estar de acuerdo y el 4% totalmente de acuerdo; de que la empresa reconoce a los mejores colaboradores. Dado que la empresa

tiene claro que la productividad es un resultado intermedio en la cadena que genera resultados esperados en el aspecto económico, ascensos, soporte del líder, aceptación del grupo de trabajo, reconocimiento público, entre otros. Por lo que mensualmente la empresa reconoce el desempeño del mejor colaborador mediante la publicación con foto del personal que destacó en el desarrollo de sus actividades, con el propósito de que todo el personal conozca al mejor colaborador del mes, haciendo que los demás imiten su buen desempeño. Asimismo, realizan la entrega de un vale de alimentos por el monto de S/100.00. Sin embargo; el 17% opinó estar en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo, se pudo investigar que perciben que la Gerencia responsable del área, tiene preferencias por algunos trabajadores.

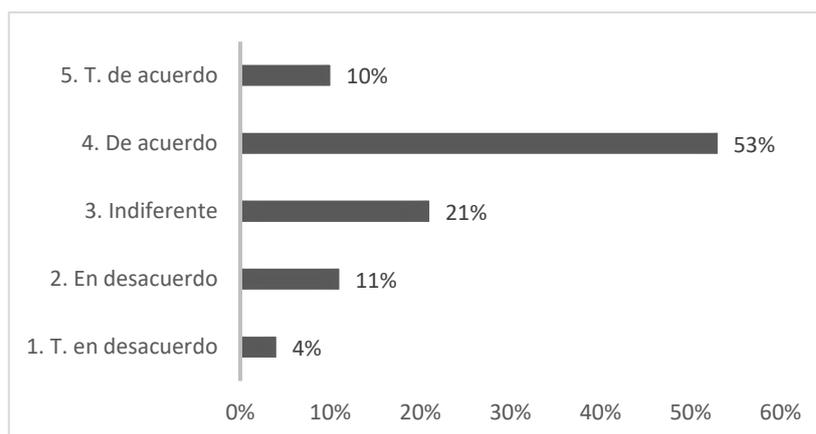
**Tabla 17**

*La empresa cuenta con programa motivacional*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5   | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| <b>Total</b>      | 7  | 18  | 34  | 85  | 16  | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 4% | 11% | 21% | 53% | 10% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 14.** La empresa cuenta con programa motivacional

Elaboración: Propia

Según la tabla 17 y figura 14, el resultado muestra que la empresa otorga incentivos a los buenos trabajadores, siendo confirmado por el 53% de encuestados, quienes señalaron estar de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo. No obstante, el 15% que opinó lo contrario (11%

en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo), se indagó y pudimos obtener respuesta, en el que señalaron que perciben que existen preferencias por parte de los jefes inmediatos, generando insatisfacción.

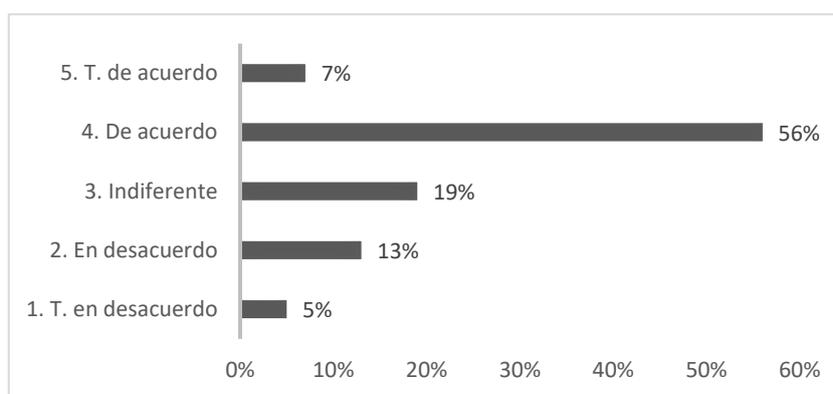
**Tabla 18**

*La empresa realiza actividades motivacionales*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5  | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|----|-------|
| <b>Total</b>      | 8  | 21  | 31  | 89  | 11 | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 5% | 13% | 19% | 56% | 7% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 15.** La empresa realiza actividades motivacionales

Elaboración: Propia

Según la tabla 18 y figura 15, se puede apreciar el resultado de la percepción de los colaboradores hacia las actividades motivacionales ejecutadas por la organización, el 56% del personal encuestado se encuentra de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo de sentirse motivado con las actividades motivacionales que realiza la empresa. Del 13% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo, se pudo determinar que el personal percibe algunos reparos en cuanto a la motivación brindada por la empresa. Luego de los resultados obtenidos, la empresa decidió mejorar su plan motivacional, donde incluyen actividades de integración, los cuales se pueden observar en los Anexos N° 6, 7 y 8.

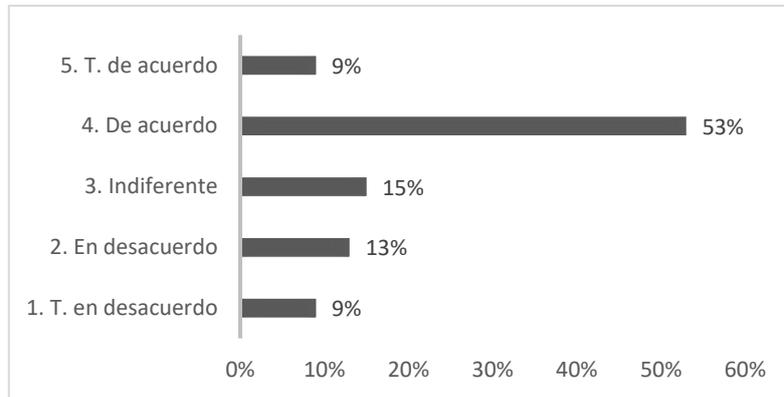
**Tabla 19**

*Te sientes partícipe de los logros de tu área de trabajo*

| Opciones          | 1  | 2   | 3   | 4   | 5  | Total |
|-------------------|----|-----|-----|-----|----|-------|
| <b>Total</b>      | 15 | 21  | 24  | 85  | 15 | 160   |
| <b>Porcentaje</b> | 9% | 13% | 15% | 53% | 9% | 100%  |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



**Figura 16.** Te sientes partícipe de los logros de tu área de trabajo

Elaboración: Propia

Finalmente, según la tabla 19 y figura 16, el resultado fue que el 53% de la población se encuentra de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo de sentirse partícipes de los logros de su área de trabajo. Del 13% y 9% que opinó lo contrario, se investigó que sienten que los jefes inmediatos no consideran a todo el personal para algunas actividades relevantes para el logro de los objetivos.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En el desarrollo del presente estudio y de los resultados obtenidos, podemos señalar que las dimensiones analizadas, capacitaciones, factor ambiental, supervisión y evaluación, así como motivación y reconocimiento, repercuten sobre la satisfacción laboral en la empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos. Este resultado guarda relación con lo señalado por (Chiavenato, 2009), la satisfacción laboral tiene diversos estándares y está dentro de una red de variables correlacionadas que permite identificar cómo repercute en el desempeño y satisfacción del personal. Tal es así, que los indicadores de Factor ambiental, así como de motivación y reconocimiento, el resultado promedio de los encuestados fue de 61% y 63%, por debajo del indicador objetivo de 80%. Este resultado está relacionado con lo manifestado por Likert en (Chiavenato, 2009), ya que estima algunos factores como variables que intervienen para el logro de la eficacia, tales como; calidad de vida en el entorno laboral, nivel de confianza, reconocimiento, motivación, desempeño y satisfacción; estas variables son el reflejo del estado interno de la organización.

En el resultado de la pregunta referente a que la empresa realiza actividades motivacionales, el 13% está en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo. Se pudo determinar que el personal percibe algunos reparos respecto a la motivación que brinda la empresa farmacéutica. Lo que respalda los resultados (Rosales Maguiña, 2017), quien en su estudio fija como objetivo el vínculo entre la motivación y la satisfacción laboral, concluyendo que es fundamental mantener a los colaboradores motivados, ya que de esta manera se verá representado en la

satisfacción laboral, así como en el cumplimiento de los objetivos personales como los de la organización.

En la misma línea se definió que el factor ambiental también es clave para la satisfacción del personal, ya que involucra el ambiente donde el personal desarrolla sus actividades diarias, respecto a ello, en el resultado obtenido de la pregunta respecto a si las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de sus actividades, el 51% se encuentra de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo; no obstante, el 16% se encuentra en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, en que las condiciones ambientales sean las idóneas para el desarrollo de sus labores.

Resultado que está vinculado con la investigación (Barrós López, 2017), donde se determina que el clima organizacional está relacionado directamente con la satisfacción laboral, concluyéndose que dependiendo del sistema de trabajo que aplique la empresa definirá que el colaborador se sienta satisfecho o no. La adecuación del puesto del colaborador conlleva a mejorar la relación primordial entre los colaboradores y las organizaciones. Al mejorarse la calidad de vida en el trabajo, no solo se busca el enriquecimiento de los puestos, sino también el incremento de la productividad, reducción de los índices de rotación y ausentismo.

Se identificó que las dimensiones factor ambiental (resultado promedio de 61%) y supervisión y evaluación (promedio de 83%) evaluados, influyen en la satisfacción laboral, lo que refuerza los resultados (Cruz Ati, 2017), (Villegas Herrera, 2017) y (Chavez Alfaro, Neyra Galindo, Godoy Villalobos, & Flores Montoya, 2019) dado que en su estudio hallaron determinados factores que repercuten en la satisfacción laboral, tales como, el reconocimiento por parte de sus jefes inmediatos, las relaciones interpersonales, el ambiente laboral, el plan de salud y la motivación, los cuales contribuyen en el desempeño de los colaboradores para el cumplimiento de

sus labores; por lo que, si los colaboradores, no se encuentran satisfechos en los mencionados factores, puede afectar su nivel de desempeño.

A la vez, se pudo apreciar que la dimensión de motivación y reconocimiento (resultado promedio de 63%) tiene relación con las investigaciones realizadas por (Híjar Pirca, 2017), (Cañón Manrique, 2017) y (Hernández Castillo, 2015) ya que mencionan la importancia en la falta de reconocimiento; así como, la falta de interés por parte de la empresa respecto a la consideración de participación del personal respecto a las propuestas de mejora y actividades para el cumplimiento de los objetivos; asimismo, (Hernández Castillo, 2015) señaló la importancia de mantener un buen liderazgo y motivación. Por lo que podemos determinar que la insatisfacción del personal puede deberse a la falta de liderazgo por parte de algunos jefes inmediatos o Gerentes, ya que, se pudo evidenciar que un pequeño porcentaje del personal percibe preferencias por parte de sus superiores.

La presión laboral, la carga de trabajo, la monotonía, las largas jornadas laborales; así como, la responsabilidad que los jefes o gerentes tienen sobre su trabajo que, al cometer un error, en algunas oportunidades podría ocasionar hasta su despido. Asimismo, los bajos salarios; al no contar con una remuneración que vaya acorde con sus labores, produce que el personal, desde las gerencias, jefaturas hasta los cargos operativos, se sientan desmotivados. Conllevando a que, al estar bajo el cargo de un jefe tóxico que no sabe liderar, provoca estrés al personal, ya que deben lidiar con un jefe que tampoco se siente motivado.

Otro de los factores que se pudo evidenciar en los resultados, son las dimensiones de capacitación (resultado promedio de 86%) y supervisión y evaluación (promedio de 83%) que están relacionados con los informes de investigación (Torres Guzmán, 2015) y (Graterol, 2015) en la forma en que las empresas llevan a cabo su sistema de evaluación y los procedimientos administrativos, la consideración a las propuestas por parte del personal, las supervisiones y evaluaciones, las mismas que repercuten en el desempeño del personal y la satisfacción laboral.

Las implicancias dentro de la industria farmacéutica nos permite determinar que los colaboradores se encuentran insatisfechos debido a varios factores, tales como, la falta de reconocimiento por parte de sus jefes inmediatos, el ambiente laboral, la falta de motivación, entre otros; provocando que no se sientan satisfechos con sus labores y, a la vez, replicando un ambiente laboral semejante al personal de su entorno, lo que pudiera crear conflictos laborales y por ende bajar el nivel de productividad y compromiso hacia el cumplimiento de sus actividades para el logro de las metas de la organización.

Sobre las implicancias de los resultados, debemos señalar que otro de los factores que generan insatisfacción laboral dentro de la industria farmacéutica, es la relación del estrés y el desempeño del personal, debido a que en su mayoría las ventas dentro de este sector, son licitaciones que son gestionadas con las entidades públicas, en este proceso la empresa que es elegida cuenta solo con un plazo de 15 días para la primera entrega de los productos, lo que ocasiona que muchas veces la empresa fabricante inicie su producción una vez que se le otorga la Buena Pro, con el fin de asegurar la

producción y eliminar el riesgo de quedarse con el stock, ya que probablemente quedaría inmovilizado por un largo periodo.

En ese sentido, dentro del proceso de las licitaciones los jefes inmediatos de las empresas fabricantes de productos farmacéuticos están en constante presión, debido a que no solo son responsables de cumplir con la atención de las licitaciones ganadas, sino que además deben atender los pedidos de otros clientes, tales como; droguerías, farmacias, clínicas, entre otros. Todo esto repercute en el ambiente laboral, afectando la productividad desde las Gerencias hasta los operarios. Por lo que, basado en los resultados de la encuesta, esto conlleva a que el personal sea más exigente respecto a la satisfacción y motivación. Podemos observar que en la tabla 16, pregunta 14, el 53% está de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo, en que la empresa cuenta con un programa motivacional, pero el 11% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, esto debido a que el personal percibe preferencias por parte de los jefes inmediatos, generando insatisfacción.

En ese contexto, todo individuo que se encuentre en un ambiente con mucha presión, con una gran carga laboral y/o tenga dentro de su entorno personas tóxicas, conlleva como consecuencia al estrés, ocasionando que el desempeño disminuya y por ende la productividad, debido a que, si el personal se siente estresado e insatisfecho, disminuye su operatividad o genera que no se sientan motivados con la labor que desempeñan.

La empresa farmacéutica evaluada cuenta con un control de las capacitaciones y evaluaciones de desempeño del personal. Con el resultado del cuestionario, la

empresa replanteó su Plan motivacional y proyecto de mejora a largo plazo, con la finalidad de lograr aumentar la satisfacción laboral de sus colaboradores, ya que al contar con certificaciones internacionales como ISO 9001:2015 e ISO 13485:2016, uno de los puntos importantes que estas normas internacionales consideran dentro del manejo de un buen Sistema de Gestión, es la satisfacción laboral, donde en varios puntos de la norma refiere las gestiones que debe llevar la organización contemplando los controles e indicadores que cumplan con la mejora de los procesos, supervisión, evaluación, factores ambientales, recurso humano, entre otros. Por lo que, la empresa, dentro de uno de los puntos de su Política de Calidad, consideran la satisfacción del personal.

En el proceso de la investigación se presentaron algunas limitaciones por la coyuntura actual COVID-19; tales como, falta de accesibilidad para la recopilación de ciertos documentos de carácter confidencial que contribuyeron en la elaboración de la investigación; así como, la obtención a los documentos (histórico de la empresa) para la elaboración del instrumento; otro de los factores fue la falta de disponibilidad del tiempo para la investigación de la variable; así como, la disponibilidad de algunos profesionales para la validación del cuestionario; autorización para el uso del nombre de la empresa, no obstante; se obtuvo la autorización para el uso de la información.

La empresa evaluada consideró en su Plan motivacional y Proyecto de mejora, la posibilidad de contar con convenios con diferentes empresas, a fin de que su personal pueda obtener beneficios para la mejora a nivel profesional, salud, entre otros.

Los mecanismos motivacionales como el convenio con universidades brindan la posibilidad de que los trabajadores tengan la oportunidad de desarrollarse profesional

y laboralmente, contribuyendo a una mayor fidelidad con la empresa, generando mayor productividad y reduciendo el ausentismo.

Por lo que, si los colaboradores de las empresas farmacéuticas sienten que cuentan con bienestar laboral en todos o en la mayoría de los factores mencionados en los párrafos precedentes, lograrán la satisfacción en las actividades que realizan en sus puestos de trabajo, conllevando a realizar un trabajo óptimo, se identifiquen más con la empresa y se concienticen en que el aporte de sus labores conlleva a una mejora y crecimiento de la empresa; por ende, de ellos mismos. Las empresas farmacéuticas deben tener siempre en cuenta la seguridad, salud y satisfacción de sus empleados para así lograr una mejora de la productividad y mantenerla con el tiempo.

La empresa evaluada, fabrica y comercializa productos farmacéuticos a nivel nacional e internacional, teniendo presencia en 30 países. En esta investigación se evidenció que la empresa pudo mejorar su nivel de satisfacción laboral luego de realizar un estudio de sus clientes internos, con la finalidad de mejorar el nivel operativo y generar mayor rentabilidad.

Durante el 2019, la empresa realizó diferentes actividades para la mejora del ambiente y satisfacción laboral de los colaboradores; el liderazgo, desde el Director Ejecutivo, Gerentes, jefes inmediatos; el trabajo que realizan, como lo llevan y como llegan al personal en la actualidad; concientizando al personal de que sus labores son valiosas para el crecimiento de la empresa y por consiguiente de ellos mismos. Algunos de los factores en los que se basan son: los eventos que realizan para la confraternización a nivel organizacional, las capacitaciones que realizan tanto internas como externas y los beneficios que les brindan a sus colaboradores. En la empresa fabricante de productos farmacéuticos tienen en cuenta la satisfacción del

personal y el entorno de trabajo, haciendo de que cada uno de sus trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la empresa, mejorando las relaciones interpersonales. Por ejemplo, cuando tienen auditorías, todos estén comprometidos con el fin de conseguir una buena auditoría; asimismo, cuando existe algún problema, los líderes de las área competentes se reúnen y buscan la mejor manera de solucionarlo, bajo un mismo objetivo, junto a su equipo de trabajo, con el fin de lograr una solución optimizando tiempos, debido a que todos los colaboradores están conscientes que al estar comprometidos, saben que contribuyen a que la empresa crezca y por ende ellos también.

Anualmente, el Director Ejecutivo realiza capacitaciones a todos sus colaboradores, donde siempre les enseña que entre sus políticas no solo está considerado lograr la satisfacción del cliente y obtener productos de calidad, sino que además es importante la satisfacción de sus colaboradores.

Debido a la coyuntura actual de la Pandemia por el COVID-19, la empresa fabricante de Productos farmacéuticos estuvo pendiente de lo que ocurría en el mundo tratando siempre de anticiparse a la posibilidad de que llegará a Perú, el Director Ejecutivo con todo su equipo de gerentes y jefes realizaron reuniones para armar un plan de precaución y seguridad para mantener a la empresa y a sus colaboradores seguros. Cuando confirmaron el primer caso en el país, la empresa fabricante ya contaba con un plan establecido, realizaron capacitaciones al personal, implementaron protocolos de seguridad y sanitización, implementaron el teletrabajo y proporcionaron los implementos de protección a todo el personal que asistía a la empresa para evitar el menor contagio posible; a la vez, contrataron a una enfermera que asista a los colaboradores en caso presenten algún síntoma y se les realice las pruebas de descarte del covid-19; asimismo, en caso de resultar positivo, se les realiza el seguimiento

hasta que son dados de alta. Además, para evitar el incremento de contagios en el personal, establecieron protocolos desde el punto de ingreso a la empresa con la finalidad de que, al menor síntoma, el personal no ingrese y se le envíe a descanso médico para el seguimiento y control respectivo en caso hayan contraído la enfermedad.

## 4.2 Conclusiones

- Se concluye que la satisfacción laboral repercute en la empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos debido a que el personal de la empresa cuenta con un nivel de satisfacción por debajo del indicador objetivo establecido por la empresa de 80%, el cual dio como resultado 73%. Si bien hay dos dimensiones (Capacitación; Supervisión y Evaluación) que se obtuvo un nivel de satisfacción por encima del indicador; aún falta mejorar las otras dos dimensiones (Factor ambiental; Motivación y Reconocimiento) que resultaron por debajo del 70%. por lo que la empresa, luego de obtener el resultado del cuestionario, reestructuró su Plan motivacional y Proyecto de mejora a largo plazo, con la finalidad de aumentar la satisfacción de sus colaboradores.
- En base al resultado, se concluye que las capacitaciones repercuten en la satisfacción laboral, ya que podemos observar que como promedio el 86% señala estar conforme en sentirse capacitado para la realización de las actividades que desarrollan en su puesto de trabajo, lo que nos permite determinar el aporte con la satisfacción del personal. En ese sentido, posterior a los resultados obtenidos, se dio mayor importancia al control de las capacitaciones, este control permite

conocer cómo se ejecuta el proceso y también sirve como herramienta útil para la toma de decisiones, siendo utilizado dentro de una planificación estratégica.

Asimismo, los resultados de la encuesta aportaron a la mejora de las capacitaciones externas, añadiéndose capacitaciones por parte de un Coaching de una Empresa tercera, donde se entrenó a los Gerentes y jefes de área para la mejora en el Liderazgo y manejo del personal.

- Referente al ambiente laboral, se concluye que este factor repercute en la satisfacción laboral, debido a que se observó un resultado promedio de 61% del personal que se encontraban conformes. Del 11% del personal inconforme, se investigó que su puntaje se debió a que apreciaban que, llevaba un tiempo que la empresa no realizaba cambios sustanciales de los equipos informáticos, máquinas, iluminación y herramientas mínimas indispensables para la realización de sus actividades.

La adecuación del puesto del colaborador conlleva a mejorar la relación primordial entre los colaboradores y las organizaciones. Al mejorarse la calidad de vida en el trabajo, no solo se busca el enriquecimiento de los puestos, sino también el incremento de la productividad, reducción de los índices de rotación y ausentismo.

La satisfacción laboral repercute en gran parte del factor ambiental, por lo que, actualmente las empresas se adaptan a los cambios globales donde cada vez más, se toma en cuenta el contar con un ambiente laboral bueno, con el fin de poder conseguir una mayor productividad e ir acorde a las exigencias de nivel mundial, en el que, si se cuenta con personal satisfecho y feliz, estos realizarán su trabajo motivados, creando productos seguros y de calidad.

- Basado en los resultados, concluimos que la supervisión y evaluación repercuten en la satisfacción laboral. En promedio, el 83% del personal se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con las evaluaciones periódicas que realiza la empresa para la medición del desempeño laboral, a su vez, con el hecho de que la empresa se preocupe por la satisfacción del personal para evitar la rotación (renuncia), ya que por intermedio de su jefe inmediato propician actividades para la participación de propuestas de mejora.

Es así, que posterior a los resultados de la encuesta, referente al indicador de Desempeño del personal, la empresa continuó con las evaluaciones y pudieron identificar que el 96% del personal está dentro del estándar de cumplimiento, el rendimiento del desempeño estuvo entre bueno y muy bueno. Sobre la rotación del personal, posterior al resultado de la investigación, la empresa por medio de otras mediciones determinó que el porcentaje por periodo es menor al 8%.

- Por último, concluimos que la motivación y reconocimiento repercuten en la satisfacción laboral en la empresa fabricante de productos farmacéuticos (promedio de 63% conformes), si bien contaban con incentivos, en promedio el 10% estaba en desacuerdo, ya que percibían que existían preferencias, por lo que, luego del análisis la empresa replanteó su plan motivacional y proyecto de mejora para aumentar la satisfacción laboral del total de sus colaboradores, en el que abarca todos los factores que se relacionan con la satisfacción laboral.

Uno de los puntos considerados por la empresa en el plan motivacional es la posibilidad de contratar entrenamiento de coaching para líderes, a fin de que puedan convertirse en un mejor guía para su equipo de trabajo y se sientan

fidelizados con la empresa, logrando mejorar la productividad. Asimismo, se evidenció que consideraron beneficios con empresas externas (convenios con universidades, planes corporativos con cines, salud, otros), mejora de equipos de trabajo y ambiente laboral, capacitaciones externas al personal, actividades de integración y bonos de productividad.

## REFERENCIAS

- Barrós López, A. (2017). *El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa MA' FRUTA-Huánuco 2017*. Huánuco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/>
- Cañón Manrique, L. A. (2017). *Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia*. Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/64396/1/53095396.2018.pdf>
- Chavez Alfaro, C. F., Neyra Galindo, C. T., Godoy Villalobos, D. V., & Flores Montoya, J. E. (2019). *Incremento de la Satisfacción Laboral en la Fuerza de Ventas de Retail Farmacéutico*. Lima, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/625177>
- Chiavenato, I. (2007). *El capital humano de las organizaciones Octava edición*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional- La dinámica del éxito en las organizaciones. (6a ed.)*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Cruz Ati, P. F. (2017). *Satisfacción Laboral y su Incidencia en la Productividad de Laboratorios LATURI CIA LTDA*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: ECU.
- Graterol, R. (2015). *Análisis de la satisfacción laboral en una empresa del Sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio*. Valencia, Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/3426?show=full>
- Hernández Castillo, E. P. (2015). *Nivel de Satisfacción laboral que presentan los colaboradores del Instituto Técnico de capacitación y productividad -INTECAP-, sede en el departamento de Huehuetenango*. Huehuetenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

- Hernández, M. (19 de 09 de 2013). *Metodología de investigación*. Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2013/09/diferencia-entre-metodo-tecnica.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill.
- Híjar Pirca, A. M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8578/Hijar\\_PAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8578/Hijar_PAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ISO-13485. (2016). Productos sanitarios. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos para fines reglamentarios. *ISO 13485*. ISO - AENOR.
- ISO-9001. (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. *ISO 9001*. ISO - AENOR.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo en Dunnette. MAnual de psicología industrial y organizacional*. Chicago, Estados Unidos: Rand McNally College Ed.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago United States: Rand McNally College Ed.
- Maruri Revelo, X. K. (02 de 04 de 2014). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo CIA. LTDA. "PLASTIMEC"*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3396/1/T-UCE-0007-135.pdf>
- Picota, F. &. (2014). Endomarketing: decisión estratégica efectiva para vincular y aprovechar los recursos más importantes, agregar valor y sacar lo mejor de las organizaciones a la luz. *Revista Prisma Tecnológica*, 10-15. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/prisma/article/view/515>
- PRODUCE. (2017). Estudio de Investigación del sector farmacéutico. *Ministerio de la Producción*.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional 10a Edición*. San Diego State University: Person Education.
- Robbins, S. y. (2013). *Comportamiento Organizacional. (5a ed.)*. México D.F.: Editorial Pearson.

- Rojas Vivanco, C. (09 de Diciembre de 2019). *Conexion Esan*. Obtenido de Conexion Esan:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/12/09/industria-farmaceutica/>
- Rosales Maguiña, A. M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016*. Lima, Perú. Obtenido de  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8579>
- Salazar, A., Girón, L., Solano, M., & Torres, & S. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Perú-Lima-Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Torres Guzmán, R. M. (2015). *Satisfacción y Productividad Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio rubro Venta minorista de Productos de Farmacia y Artículos de Tocador (Farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015*. Chimbote, Perú. Obtenido de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION\\_PRODUCTIVIDAD\\_LABORAL\\_TORRES\\_GUZMAN\\_ROXANA\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_TORRES_GUZMAN_ROXANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villegas Herrera, C. F. (2017). *Impacto de la Cultura Organizacional sobre la Satisfacción Laboral. Caso Empresa Farmacéutica Ubicada en Guacara Estado Carabobo*. Bárbula, Venezuela.
- Why, R. (10 de Octubre de 2016). *El 40% de los trabajadores alcanzan la satisfacción laboral si se divierte en el trabajo*. Obtenido de 10 de Octubre de 2016:  
<http://www.reasonwhy.es/actualidad/empresa/el-40-de-los-trabajadores-alcanza-la-satisfaccion-laboral-si-se-divierte>

## ANEXOS

## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Satisfacción Laboral en una Empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos de Lima

| PROBLEMAS  | OBJETIVO   | VARIABLE             | DIMENSIONES  | INDICADORES  | METODOLOGÍA  |
|--|--|----------------------|--|--|--|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Cómo repercute la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?</p>  | <p><b>Objetivo General:</b> Describir cómo repercute la satisfacción laboral en la Empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos. de Lima</p>   | Satisfacción laboral | 1. Capacitación  | <p>1.1 Programa de capacitación</p> <p>1.2 Capacitaciones externas</p> | <p>Método:<br/>Descriptiva no experimental.</p> <p>Tipo de investigación:<br/>Investigación descriptiva del tipo transversal.</p> <p>Tipo de muestra:<br/>Muestreo intencional no probabilístico.</p> <p>Población:<br/>T. Colaboradores:296<br/>Operativo:186<br/>Administrativo:110<br/>Sede: sede distrito Breña.</p> <p>Tamaño de muestra:<br/>160 colaboradores del área operativo.</p> <p>Técnica:<br/>Encuesta</p> <p>Instrumento:<br/>Cuestionario</p> |
| <p><b>Problemas Específicos</b><br/>a. ¿Cómo repercute la capacitación en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?<br/>b. ¿Cómo repercute el factor ambiental en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?<br/>c. ¿Cómo repercute la supervisión y evaluación en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?<br/>d. ¿Cómo repercute la motivación y reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima?</p> | <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>a. Describir cómo repercute las capacitaciones en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.<br/>b. Describir cómo repercute los factores ambientales en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.<br/>c. Describir cómo repercute la supervisión y evaluación en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.<br/>d. Describir cómo repercute la motivación y reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima.</p> |                      | 2. Factor ambiental  | <p>2.1 Condiciones ambientales</p> <p>2.2 Plan de salud</p>            |  |
|  | 3. Supervisión y evaluación  |                      | <p>3.1 Control al desempeño del Personal de la organización</p> <p>3.2 Rotación del personal</p> <p>3.3 Análisis de Satisfacción</p> |  |  |
|  | 4. Motivación y Reconocimiento   |                      | <p>4.1 Plan motivacional</p> <p>4.2 Reconocimientos</p> <p>4.3 Incentivos</p>  |  |  |

## ANEXO N° 2

### Cuestionario

Área: .....

Fecha: .....

Estimado colaborador(a) el presente cuestionario tiene la finalidad de ayudar a conocer sus apreciaciones sobre la Satisfacción Laboral dentro de la empresa.

| 1                               | 2                    | 3                  | 4                 | 5                            |
|---------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|------------------------------|
| <i>Totalmente en desacuerdo</i> | <i>En desacuerdo</i> | <i>Indiferente</i> | <i>De acuerdo</i> | <i>Totalmente de acuerdo</i> |

| <b>CAPACITACIÓN:</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación interno?                                 |   |   |   |   |   |
| ¿La empresa desarrolla capacitaciones externas?   |   |   |   |   |   |
| ¿La información que recibes en las capacitaciones es útil para la actividad que desempeñas? |   |   |   |   |   |
| ¿Cuándo se implementan nuevos procesos recibes a tiempo las capacitaciones?                 |   |   |   |   |   |

| <b>FACTOR AMBIENTAL:</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPPs) necesarios para las actividades que desempeñas? |   |   |   |   |   |
| ¿Las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de tus actividades?                              |   |   |   |   |   |
| ¿La empresa cuenta con iluminación adecuada para la realización de tu trabajo?                                    |   |   |   |   |   |
| ¿La empresa cuenta con un plan de salud?  |   |   |   |   |   |

| <b>SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN:</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| ¿La empresa cuenta con un programa de evaluación de desempeño?                      |          |          |          |          |          |
| ¿Conoces el sistema de evaluación de desempeño del personal de la empresa?          |          |          |          |          |          |
| ¿Tu jefe inmediato propicia la participación de propuestas de mejora en tu trabajo? |          |          |          |          |          |
| ¿La empresa muestra baja rotación del personal?                                     |          |          |          |          |          |

| <b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO:</b>                        | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| ¿La empresa reconoce a los mejores colaboradores?          |          |          |          |          |          |
| ¿La empresa cuenta con programa motivacional?              |          |          |          |          |          |
| ¿La empresa realiza actividades motivacionales?            |          |          |          |          |          |
| ¿Te sientes partícipe de los logros de tu área de trabajo? |          |          |          |          |          |

### ANEXO 3

#### Validación de Instrumento



#### Carta de Solicitud de Juez Experto

Señor

**LIC. KARIN URCIA**

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para el título de Ingeniero Industrial, por la Universidad Privada del Norte

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Rentabilidad, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos el visto bueno y aprobación de los métodos e instrumentos aplicados en la presente Investigación, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Judith Janet Cáceres Escobedo

Código: N00057066



Maira Da Silva Reyes

Código: N00073241

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA FABRICANTE Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS<br>Sobre los ítems del instrumento  | Muy Malo | Mal | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|---|---|----------|-----|---------|-------|-----------|
|   |   | 0        | 1   | 2       | 3     | 4         |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión   |          |     |         | X     |           |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles   |          |     |         |       | X         |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría   |          |     |         | X     |           |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable  |          |     |         |       | X         |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA              | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados<br>Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |          |     |         |       | X         |
| <b>SUMATORIA PARCIAL</b>                  |   |          |     |         | 6     | 12        |
| <b>SUMATORIA TOTAL</b>                    |   | 18       |     |         |       |           |

Observaciones: -

Atentamente,  
Karin Urcia  
Lic. en Administración  
CLAD-07282





**Carta de Solicitud de Juez Experto**

Señor

**Q.F. ANDRÉ QUIÑONES**

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para el título de Ingeniero Industrial, por la Universidad Privada del Norte

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Rentabilidad, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos el visto bueno y aprobación de los métodos e instrumentos aplicados en la presente Investigación, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Judith Janet Cáceres Escobedo

Código: N00057066



Maira Da Silva Reyes

Código: N00073241



**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA FABRICANTE Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS<br>Sobre los ítems del instrumento  | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|---|---|----------|------|---------|-------|-----------|
|   |   | 0        | 1    | 2       | 3     | 4         |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión   |          |      |         | X     |           |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles   |          |      |         |       | X         |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría   |          |      |         | X     |           |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable  |          |      |         |       | X         |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA              | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados<br>Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |          |      |         |       | X         |
| <b>SUMATORIA PARCIAL</b>                  |   |          |      |         | 6     | 12        |
| <b>SUMATORIA TOTAL</b>                    |   | 18       |      |         |       |           |

Observaciones: -

Atentamente,



Q.F. André Quiñones Farias  
CQFP: 18051



**Carta de Solicitud de Juez Experto**

Señor

**LIC. PATRICIA DEL ÁGUILA**

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para el título de Ingeniero Industrial, por la Universidad Privada del Norte

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Rentabilidad, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos el visto bueno y aprobación de los métodos e instrumentos aplicados en la presente Investigación, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Judith Janet Cáceres Escobedo

Código: N00057066



Maira Da Silva Reyes

Código: N00073241



EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA FABRICANTE Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS<br>Sobre los ítems del instrumento  | Muy Malo | Mal | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|---|---|----------|-----|---------|-------|-----------|
|   |   | 0        | 1   | 2       | 3     | 4         |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión   |          |     |         | x     |           |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles   |          |     |         |       | x         |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría   |          |     |         | x     |           |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable  |          |     |         |       | x         |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA              | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados<br>Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |          |     |         |       | x         |
| <b>SUMATORIA PARCIAL</b>                  |   |          |     |         | 6     | 12        |
| <b>SUMATORIA TOTAL</b>                    |   | 18       |     |         |       |           |

Observaciones: -

Atentamente,  
Patricia Del Aguila  
Lic. en Administración  
DNI: 07490585





**Carta de Solicitud de Juez Experto**

Señor

**MG. CARLOS CENTURIÓN**

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para el título de Ingeniero Industrial, por la Universidad Privada del Norte

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Rentabilidad, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos el visto bueno y aprobación de los métodos e instrumentos aplicados en la presente Investigación, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Judith Janet Cáceres Escobedo

Código: N00057066



Maira Da Silva Reyes

Código: N00073241

**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA FABRICANTE Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS<br>Sobre los ítems del instrumento  | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|---|---|----------|------|---------|-------|-----------|
|   |   | 0        | 1    | 2       | 3     | 4         |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión   |          |      |         | X     |           |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles   |          |      |         | X     |           |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría   |          |      |         | X     |           |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable  |          |      |         | X     |           |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA              | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados<br>Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |          |      |         | X     |           |
| <b>SUMATORIA PARCIAL</b>                  |   |          |      |         | 15    |           |
| <b>SUMATORIA TOTAL</b>                    |   | 15       |      |         |       |           |

Observaciones: -

Atentamente,



**CARLOS CENTURION ROBLES**  
DNI 18166155

## ANEXO 4

### Resultado de la Encuesta de Satisfacción Laboral en una empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos de Lima

| Dimensión                   | N° | Pregunta  | 1. T. en   | 2. En      | 3.          | 4. De   | 5. T. de | %  | %   | %   | %   | %   | Promedio (4-5) | Promedio por Dimensión (4-5) | Promedio General Dimensiones |
|-----------------------------|----|---|------------|------------|-------------|---------|----------|----|-----|-----|-----|-----|----------------|------------------------------|------------------------------|
|                             |    |   | desacuerdo | desacuerdo | Indiferente | acuerdo | acuerdo  | 1  | 2   | 3   | 4   | 5   |                |                              |                              |
| Capacitación                | 1  | ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación interno?   | 0          | 8          | 16          | 80      | 56       | 0% | 5%  | 10% | 50% | 35% | 85%            | 86%                          | 73%                          |
|                             | 2  | ¿La empresa desarrolla capacitaciones externas?   | 7          | 8          | 10          | 114     | 21       | 4% | 5%  | 6%  | 71% | 13% | 84%            |                              |                              |
|                             | 3  | ¿La información que recibes en las capacitaciones es útil para la actividad que desempeñas?                       | 0          | 4          | 20          | 85      | 51       | 0% | 3%  | 13% | 53% | 32% | 85%            |                              |                              |
|                             | 4  | ¿Cuando se implementan nuevos procesos recibes a tiempo las capacitaciones?                                       | 0          | 12         | 5           | 99      | 44       | 0% | 8%  | 3%  | 62% | 28% | 89%            |                              |                              |
| Factor ambiental            | 5  | ¿La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPPs) necesarios para las actividades que desempeñas? | 9          | 21         | 30          | 78      | 22       | 6% | 13% | 19% | 49% | 14% | 63%            | 61%                          |                              |
|                             | 6  | ¿Las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de tus actividades?                              | 9          | 26         | 28          | 82      | 15       | 6% | 16% | 18% | 51% | 9%  | 61%            |                              |                              |
|                             | 7  | ¿La empresa cuenta con iluminación adecuada para la realización de tu trabajo?                                    | 6          | 31         | 25          | 88      | 10       | 4% | 19% | 16% | 55% | 6%  | 61%            |                              |                              |
|                             | 8  | ¿La empresa cuenta con un plan de salud?  | 15         | 28         | 19          | 76      | 22       | 9% | 18% | 12% | 48% | 14% | 61%            |                              |                              |
| Supervisión y evaluación    | 9  | ¿La empresa cuenta con un programa de evaluación de desempeño?  | 2          | 10         | 15          | 115     | 18       | 1% | 6%  | 9%  | 72% | 11% | 83%            | 83%                          |                              |
|                             | 10 | ¿Conoces el sistema de evaluación de desempeño del personal de la empresa?  | 4          | 11         | 14          | 118     | 13       | 3% | 7%  | 9%  | 74% | 8%  | 82%            |                              |                              |
|                             | 11 | ¿Tu jefe inmediato propicia la participación de propuestas de mejora en tu trabajo?                               | 3          | 7          | 18          | 107     | 25       | 2% | 4%  | 11% | 67% | 16% | 83%            |                              |                              |
|                             | 12 | ¿La empresa muestra baja rotación del personal?   | 4          | 6          | 17          | 118     | 15       | 3% | 4%  | 11% | 74% | 9%  | 83%            |                              |                              |
| Motivación y reconocimiento | 13 | ¿La empresa reconoce a los mejores colaboradores?   | 15         | 27         | 19          | 93      | 6        | 9% | 17% | 12% | 58% | 4%  | 62%            | 63%                          |                              |
|                             | 14 | ¿La empresa cuenta con programa motivacional?   | 7          | 18         | 34          | 85      | 16       | 4% | 11% | 21% | 53% | 10% | 63%            |                              |                              |
|                             | 15 | ¿La empresa realiza actividades motivacionales?   | 8          | 21         | 31          | 89      | 11       | 5% | 13% | 19% | 56% | 7%  | 63%            |                              |                              |
|                             | 16 | ¿Te sientes partícipe de los logros de tu área de trabajo?  | 15         | 21         | 24          | 85      | 15       | 9% | 13% | 15% | 53% | 9%  | 63%            |                              |                              |

## ANEXO 5

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

| Variable                    | Dimensiones                 | Indicadores   | Ítems             | Escala y valores  |
|-----------------------------|-----------------------------|---|-------------------|---|
| <b>Satisfacción Laboral</b> | Capacitación                | 1. Programa de capacitación                             | 1 – 2 – 3 – 4     | Escala de Likert<br>T. en desacuerdo (1)<br>En desacuerdo (2)<br>Indiferente (3)<br>De acuerdo (4)<br>T. de acuerdo (5) |
|                             |                             | 2. Capacitaciones externas                              |                   |   |
|                             | Factor ambiental            | 1. Condiciones ambientales                              | 5 – 6 – 7 – 8     |   |
|                             |                             | 2. Plan de salud  |                   |   |
|                             | Supervisión y Evaluación    | 1. Control al desempeño del Personal de la organización | 9 – 10 – 11 – 12  |   |
|                             |                             | 2. Rotación del personal                                |                   |   |
|                             |                             | 3. Análisis de Satisfacción                             |                   |   |
|                             | Motivación y Reconocimiento | 1. Plan motivacional                                    | 13 – 14 – 15 – 16 |   |
|                             |                             | 2. Reconocimientos                                      |                   |   |
|                             |                             | 3. Incentivos   |                   |   |

## ANEXO 6

### Plan motivacional y Proyecto de mejora

#### Puntos estratégicos para la integración y motivación



**ANEXO 7**

**Beneficios para el personal**

| EMPRESAS                | MESES |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                         | Ene   | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Bancos                  | ✓     |     |     |     |     | ✓   |     | ✓   |     |     |     |     |
| Cineplanet              | ✓     |     |     |     |     |     |     |     | ✓   |     |     |     |
| Oncosalud               |       |     | ✓   |     |     | ✓   |     |     |     |     |     |     |
| Seguros Pacifico        |       | ✓   |     |     | ✓   |     |     |     |     |     |     |     |
| Seguros Rimac           | ✓     | ✓   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Universidad (convenios) |       |     |     | ✓   |     |     | ✓   |     | ✓   |     |     |     |

## ANEXO 8

### Programa de Integración

| Actividades                        | Fechas probables |
|------------------------------------|------------------|
| Día de la Mujer                    | Marzo            |
| Día del Trabajo                    | Mayo             |
| Agasajo "Día de la Madre"          | Mayo             |
| Campeonato Inter Empresas Fútbol 7 | Mayo             |
| Agasajo "Día del Padre"            | Junio            |
| Ginkana                            | Setiembre        |
| Navidad de los Niños               | Diciembre        |
| Fiesta anual                       | Diciembre        |

## ANEXO 9

### Plan de Salud

| Actividades                                 | Fechas probables |
|---|------------------|
| Exámenes médicos ocupacionales              | Junio            |
| Renovación de carnet de sanidad             | Julio            |
| Campaña preventiva - Triglicéridos, Glucosa | Agosto           |
| Campaña Oftalmológica                       | Octubre          |