



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Influencia del desempeño laboral del personal en el  
cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en  
droguerías, Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Palacios Leon, Jose Luis (orcid.org/0000-0001-9835-3565)

**ASESORES:**

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

Dr. Caycho Valencia, Félix Alberto (orcid.org/0000-0001-8241-5506)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por la oportunidad de que sucedan estos eventos memorables y a mi esposa por su apoyo incondicional en la culminación del trabajo de investigación.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su enseñanza, a los asesores, al personal profesional de mi Institución por su apoyo y a las droguerías que participaron en la aplicación de la encuesta.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo	20
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V.DISCUSION	36
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	57

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01 Baremo del instrumento de desempeño laboral	19
Tabla 02. Baremo del instrumento de las buenas prácticas de almacenamiento	20
Tabla 03. Valides del contenido a través de juicio de expertos (DL)	23
Tabla 04. Valides del contenido a través de juicio de expertos (BPA)	23
Tabla 05. Desempeño laboral y las buenas prácticas de almacenamiento	26
Tabla 06 Desempeño en la tarea y las buenas prácticas de almacenamiento	27
Tabla 07 Desempeño en el contexto y las buenas prácticas de almacenamiento	28
Tabla 08 Comportamientos contraproducentes y las BPA	29
Tabla 09 Información de ajuste del modelo de la hipótesis general	32
Tabla 10 Pseudo R-cuadrado de la hipótesis general	32
Tabla 11 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1	33
Tabla 12 Pseudo R-cuadrado de la hipótesis específica 1	33
Tabla 13 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2	34
Tabla 14 Pseudo R-cuadrado de la hipótesis específica 2	34
Tabla 15 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3	35
Tabla 16 Pseudo R-cuadrado de la hipótesis específica 3	35

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 01 Desempeño laboral y las buenas prácticas de almacenamiento.	26
Figura 02 Desempeño en la tarea y las buenas prácticas de almacenamiento.	27
Figura 03 Desempeño en el contexto y las buenas prácticas de almacenamiento	28
Figura 04 Comportamientos contraproducentes y las BPA	29

## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023. La metodología usada es del tipo de investigación aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo y de diseño no experimental, transversal, la población estuvo compuesta por 30 trabajadores de droguerías de Lima metropolitana que fueron inspeccionadas en el periodo de enero a mayo en el presente año, la muestra estuvo compuesta por la totalidad de la población. Empleándose para la recolección de datos la técnica de la encuesta y el análisis documental, y como instrumentos el cuestionario y la lista de cotejo respectivamente, los cuales fueron validados por expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad. Los resultados evidencian, según la prueba de regresión logística ordinal, un p-valor = 0,000 menor a 0,05, confirmándose que las buenas prácticas de almacenamiento están explicadas por el desempeño laboral, asimismo, los valores de la prueba de Pseudo R2 Nagelkerke fue de 77.4 %, por lo que, se concluye que el desempeño laboral del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana.

**Palabras clave:** desempeño laboral, buenas prácticas de almacenamiento, droguerías.

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine the influence of the labor performance of the personnel in the fulfillment of the good storage practices in drugstores of metropolitan Lima, 2023. The methodology used is of the type of applied investigation, explanatory level, quantitative approach, method hypothetical-deductive and non-experimental, cross-sectional design, the population was made up of 30 drugstore workers from metropolitan Lima who were inspected in the period from January to May this year, the sample was made up of the entire population. The survey technique and documentary analysis were used for data collection, and as instruments the questionnaire and the checklist respectively, which were validated by experts and submitted to the reliability test. The results show, according to the ordinal logistic regression test, a p-value = 0.000 less than 0.05, confirming that good storage practices are explained by work performance, different, the values of the Pseudo R2 Nagelkerke test were of 77.4 %, therefore, it is concluded that the work performance of the staff significantly influenced compliance with good storage practices in drugstores in metropolitan Lima.

**Keywords:** work performance, good storage practices, drugstores,

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo, (OIT, 2023), en su boletín de la esencialidad del valor del trabajo refiere que, por los antecedentes de la coyuntura actual sanitaria que aqueja el mundo, el personal sanitario fue fuertemente afectado con bajas muy sensibles en relación a otros rubros de trabajadores debido a que estuvieron enfrentando al flagelo de la pandemia, la cual hace una comparación de la disparidad entre trabajadores informales con los formales, y que estos últimos obtienen ciertas ventajas en su desempeño, así como en la adaptación adecuada a las exigencias y riesgos laborales en sus organizaciones.

Los pronósticos de crecimiento económico se han visto disminuidos a un 1.3% en el 2019 en la zona geográfica de América latina y el Caribe, representando grandes desafíos y obstáculos que impiden que se mejore el desempeño laboral y los objetivos sociales, no obstante, existen otros factores a tomar en consideración y que no solamente está relacionado al crecimiento económico. (CEPAL, 2019)

Una preocupación mundial durante muchos años es garantizar la accesibilidad de los medicamentos a todo ser humano, principalmente en los países en desarrollo, 100 millones de persona cada año, por falta de recursos monetarios para su adquisición caen en la pobreza, las autoridades sanitarias de los países se ven obligadas a racionar ciertos medicamentos, tiene poco valor social si no se tiene un acceso oportuno a los beneficios de la innovación médica (OMS,2019)

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, DIGEMID (2021), en su boletín de la memoria institucional describió que al mes de junio del 2021 a nivel nacional existía 5007 droguerías, que representa el 15.6% del total de establecimiento farmacéuticos, de los cuales 3915 droguerías pertenecen a Lima metropolitana y solo 1092 al resto del país, es decir que el 78.2% de droguerías se concentran en la capital, por lo que, surge una preocupación genuina sobre la situación actual de estos establecimientos, debido a que almacenan medicamentos de uso para la población, los cuales son responsables del manejo y gestión para asegurar la calidad e integridad de los medicamentos; asimismo, desde julio 2016 a junio 2021 la Dirección referida, realizo 2469 inspecciones por certificación en buenas prácticas de almacenamiento, de igual forma, el control y la supervisión sanitaria que desarrolla la Autoridad de Salud, abarca un conglomerado de estrategias y acciones para aminorar los riesgos para la salud de la colectividad asociados a los medicamentos que se encuentran disponibles y/o utilizables en el mercado nacional, donde una de las primordiales acciones desarrolladas son las inspecciones reglamentarias (sin previo aviso), habiéndose realizado a nivel nacional en el referido periodo (quinquenio) de 999 inspecciones, de los cuales 782 (78.30%) corresponden a la capital (comuna metropolitana) y 217 (21.7%) a las

demás regiones del país; siendo este tipo de inspecciones donde realmente se puede apreciar si una droguería cumple a cabalidad con las referidas buenas prácticas, por la naturaleza (inopinada) de este tipo de inspecciones.

En el Perú no solo depende del grado de educación obtenido un buen desempeño del trabajador en el mercado laboral, sino, de un conjunto de destrezas, habilidades técnicas, atributos socioemocionales y cognitivos, según las pruebas del PIAAC, que evidencian un incremento en el nivel de destrezas cognitivas vinculadas a un aumento del 7 % de los salarios (Gontero, 2020)

El instituto Nacional de Estadística e Informática, INE (2019), desarrollo una encuesta a 1330 empresas a nivel nacional, evidenciando que el 43,2% de las empresas realizaron capacitaciones a su personal con la finalidad de incrementar su productividad, de los cuales el 67 % fue en empresas grandes y el 33.6% en pequeñas empresas, por lo que se desprende, que en un 56.8 % de empresas a nivel nacional no tiene interés en fortalecer las capacidades de conocimientos esenciales en su personal para una mejora sustancial del desempeño laboral para una conversión de una mayor productividad en la empresa.

El Ministerio de Salud, MINSA (2019) dentro de sus indicadores de cumplimiento propuestos en su plan estratégico institucional para el 2021 al 2023 esta contemplando que se logre para el 2023 que un 85 % de droguerías a nivel nacional cumplan con las buenas practicas de almacenamiento; las cuales habría que evaluar y analizar si efectivamente se esta llegando a cubrir esta brecha, debido a que depende de muchos factores, donde estaría incluido el desempeño del personal, entre otros, así como, la coyuntura sanitaria, social y política que se encuentra nuestro país, para que se de el cumplimiento de las buenas prácticas antes mencionadas.

La COMEX (2019), realizó un análisis de la problemática relacionada a los medicamentos en Perú, donde señala que la descentralización nacional en política de abastecimientos de medicamentos no ha traído resultados alentadores, por lo que urge la necesidad de reevaluar nuevamente las políticas, que aseguren que los medicamentos estén disponible en las presentaciones adecuadas, suficientes y sean de la calidad requerida, por lo que, es necesario que se incentive una mejor gestión de abastecimientos de medicamentos a nivel nacional un sistema logístico más optimo, propio o tercerizado, caso contrario se perjudicara a muchos pacientes.

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, DIGEMID (2019), hace de conocimiento en su página web las exigencias mínimas para la obtención de la autorización sanitaria de funcionamiento de una droguería en Lima, como infraestructura, equipamiento e instrumentación para mantener las condiciones establecidas por el fabricante, asegurando la calidad e integridad de los productos.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (MTPE, 2018), incentiva a que las organizaciones en el Perú, realcen el desempeño laboral femenino del personal en similares condiciones al personal masculino, acorde a la legislación vigente, destierren la discriminación remunerativa y fomenten la igualdad salarial, tomando en consideración las competencias requeridas y exigidas en una organización.

Por lo que, surgió la necesidad de identificar la problemática debido a los desafíos que se encuentran presentes en las droguerías de la jurisdicción de Lima metropolitana reguladas por la DIGEMID (MINSAL, 2015), las cuales están obligadas a observar las buenas prácticas de almacenamiento, con su cumplimiento correspondiente, estos establecimientos almacenan productos y/o dispositivos de uso humano, debido a que son organizaciones que realizan múltiples actividades con la finalidad de asegurar la calidad e integridad de estos y que dichas actividades son realizadas por el personal del establecimiento, por lo que, depende en gran medida el cumplimiento de sus funciones, responsabilidades, entre otros aspectos como el desempeño del personal que podrían incentivar para que la droguería cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento y que toda persona que reside en nuestro territorio nacional tenga acceso oportuno y seguro a productos y/o dispositivos de calidad.

Asimismo, actualmente Lima Metropolitana concentra la mayor cantidad de droguerías a nivel nacional, la cual es dirigida por directores técnicos, conforme a la normativa vigente, por lo que, se hace necesaria entender y explicar en qué medida el desempeño laboral del personal influirá en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en una droguería.

Es por lo referido anteriormente, que se originó el siguiente problema de investigación: ¿En qué medida el desempeño laboral del personal influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023?, los problemas específicos que se derivarán de la pregunta anterior serán: (a) ¿En qué medida el desempeño en la tarea del personal influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023?; (b) ¿En qué medida el desempeño en el contexto del personal influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023?; (c) ¿En qué medida el comportamiento contraproducente del personal influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023?;

La investigación cobraría relevancia e importancia y tiene justificación teórica debido a que tiene como propósito el aporte de nuevos conocimientos de las dimensiones del desempeño laboral del personal que harán posible el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en una droguería, cuyos resultados generen reflexión y

debate para su aplicación en aquellos establecimientos que no cumplen con las referidas buenas prácticas.

La justificación práctica estriba fundamentalmente en la necesidad de la exigencia y el mejoramiento del nivel del desempeño del personal en todas las actividades que desarrollan las droguerías a nivel nacional y se incremente el cumplimiento de las buenas prácticas correspondientes. La justificación metodológica estriba en el uso de una metodología científica, fiable y valedera que podrá ser utilizado en otras investigaciones afines que ayuden a una mejora en el manejo adecuado del almacenamiento de los productos y/o dispositivos regulados por la Autoridad de Salud e impacten positivamente en la salud de la población.

De lo referido anteriormente surgió el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023, como objetivos específicos: (a) Determinar la influencia del desempeño en la tarea del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023; (b) Determinar la influencia del desempeño en el contexto del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023; (c) Determinar la influencia del comportamiento contraproducente del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;

Finalmente, se planteó la siguiente hipótesis general: El desempeño laboral del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023; tomándose en consideración las siguientes hipótesis específicas: (a) El desempeño en la tarea del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023; (b) El desempeño en el contexto del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023; (c) El comportamiento contraproducente del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;

## II. MARCO TEÓRICO

Se recopilaron los siguientes trabajos de investigación desarrollados de índole internacional.

Durango et al, (2022), formulo como objetivo de su investigación establecer la incidencia entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área asistencial de una clínica en Córdoba – Argentina, utilizando como metodología de tipo aplicado, cuantitativo, descriptivo correlacional, aplicándose un instrumento para el síndrome y un cuestionario conformado por un total de 30 preguntas para el desempeño laboral, la población fue de 340 trabajadores, empleándose como muestra 180 colaboradores, obteniéndose los siguientes resultados para la variable de desempeño laboral en un nivel bueno (97%), regular (3%), malo (0%), integrado por las dimensiones de trabajo bajo presión, respeto y responsabilidad, asistencia y puntualidad, productividad, trabajo en equipo y calidad en el trabajo. Además, se evidencia que existe una relación nula entre dichas variables de estudio.

Falconi, (2022), desarrollo una investigación denominada Inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de diciembre 2021 hasta abril 2022 en una empresa en Ecuador, tuvo como objetivo, examinar la existencia de la influencia de la Inteligencia emocional sobre el desempeño laboral, utilizó la metodología de tipo descriptiva, cuantitativo, diseño no experimental - correlacional transversal, la población y la muestra fue de 42 trabajadores, utilizándose el inventario y cuestionario para las dos variables respectivamente, obteniéndose los resultados de desempeño laboral en un nivel deficiente (0%), en un nivel regular (25%), en un nivel bueno (75%), asimismo, para sus variables, rendimiento en la tarea en un nivel deficiente (0%), en un nivel regular (28%), en un nivel bueno (72%), rendimiento en el contexto en un nivel deficiente (0%), en un nivel regular (28%), en un nivel bueno (72%) y en los comportamientos contraproducentes en un nivel deficiente (0%), en un nivel regular (19%), en un nivel bueno (81%).

Vélez, (2022), en su investigación se propuso el objetivo de identificar si existe una asociación entre el desempeño laboral y la supervisión del trabajador sanitario de un Hospital de Ecuador, 2022, de tipo básica la metodología usada, cuantitativo, no experimental - transversal, descriptivo - correlacional, la muestra compuesta por toda la totalidad de la población fue de 80 profesionales sanitarios, usándose 02 encuestas para la recolección de la información, las cuales fueron validadas por dictamen de expertos y sometidas a pruebas de fiabilidad, obteniéndose los siguientes resultados para la variable del desempeño laboral un 82.50% (destacado), 17.5% (regular) y un 0% (bajo), asimismo, para las dimensiones de desempeño en la tarea un 80.0% (destacado), 16.25% (regular) y un 3.75% (bajo), en el desempeño contextual un 78.75% (destacado), 21.25% (regular) y un 0% (bajo) y el comportamiento laboral contraproducente un 90.00% (destacado),

10.00% (regular) y un 0% (bajo), encontrándose una correlación positiva moderada entre las variables mencionadas.

Sao et al., (2022), investigaron y examinaron la función y la influencia existente de los estilos de liderazgo sobre el desempeño de los empleados en el comercio del cuidado de la salud en la India, utilizando como muestra 178 empleado, con metodología cuantitativa y explicativa, obteniendo como resultado lo siguiente los estilos de liderazgo tuvieron una influencia significativa en el desempeño de los empleados en ( $\beta= 0,42$   $p<0,005$ ,  $\beta= 0.36$   $p<0.005$ ,  $\beta= 0.38$ ,  $p<0.005$ ) aceptando las hipótesis, una de ellas: H5 (El efecto de delegar el liderazgo es positivo en el desempeño de los empleados).

Pino et al, (2021), en su trabajo de investigación se propusieron el objetivo de examinar la existencia de la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de un hospital de la Provincia Tungurahua -Ecuador, en el 2020, utilizándose una metodología de tipo empírica, cuantitativa, analítico, descriptivo - correlacional, la muestra fue de 30 participantes, aplicándose para la recolección de los datos una encuesta, obteniéndose los siguientes resultados para las dimensiones de la variable de desempeño laboral, para la productividad laboral un 67% siempre cumple con los objetivos de cumplimiento, para la eficacia un 80% siempre desarrolla su trabajo con calidad y para la eficiencia laboral un 57% siempre desarrolla liderazgo y coopera en su trabajo. Además, se observa una correlación directa entre las variables mencionadas.

Vargas et al (2021), en un estudio analizaron en el almacén y las farmacias del de un hospital, en Honduras las buenas prácticas de almacenamiento, fue una investigación mixta de enfoque cuali-cuantitativo, diseño no experimental, utilizándose entrevistas semiestructuradas al colaborador, dicotómicas, evaluándose en ambos establecimientos la documentación, distribución interna, instalaciones, almacenamiento, equipamiento y el personal responsable, obteniéndose los siguientes resultados de cumplimiento: instalaciones, 37%; almacenamiento, 59%; equipo, 42%; documentación, 63%; distribución interna, 61%; personal, 53%, el 77% de las áreas de almacenamiento de productos no refrigerados se encontraron en los rangos permitidos, el 85,71% de los equipos de cadena de frío reportaron temperaturas fuera del rango permitido, concluyéndose que se debe fortalecer el cumplimiento de las mencionadas buenas prácticas en el nosocomio.

Brizuela et al (2020), propuso como objetivo examinar la incidencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Recursos Humanos de INSALUD de Venezuela, con la finalidad de plantear directrices en la organización, para mejorar el clima organizacional, así como, el desempeño laboral del personal, utilizando como metodología: de tipo aplicada, de enfoque cuantitativa, de diseño transversal, correlacional causal, dirigida a una investigación de campo con base documental, con una población de 45 personas que trabajan en la mencionada Dirección, considerándose como

muestra la totalidad del personal, utilizándose como herramienta un cuestionario de 38 preguntas con escala Likert, para recabar la información; los resultados que corresponden a la variable del desempeño laboral son los siguientes: en el indicador 1, el 53% señaló que el liderazgo del Director influye en la unión y desarrollo de la organización, el 69% señaló despreocupación por parte del Director en relación a sus subordinados, en el indicador dos, solo el 64% del personal indico que son objetivas las decisiones que se deciden, en el indicador 3, el 69 % señala que el desarrollo de los procesos se ve influenciada por la comunicación, que solo el 64 % es participe como actor en la obtención de los logros, el 73% señala que todo proceso realizado por los directivos fomenta una interacción entre el personal, concluyendo, que existe participación del personal para acelerar las actividades, sin embargo, no se incentiva su creatividad e ingenio, así como la disposición de asumir retos, se trabaja en equipo, a pesar de las fortalezas y debilidades presentes en la organización y que el liderazgo del director fomenta la unión del recurso humano en los propósitos de desarrollo de la organización.

Entre los precedentes de índole nacional se encontraron los siguientes trabajos de investigación:

Alvarado, (2022), se propuso en su investigación el objetivo de determinar como el desempeño laboral se ve influenciada por la gestión administrativa en una Red de Salud en Otuzco - Trujillo, utilizándose una metodología de tipo aplicada, cuantitativo, de diseño no experimental - transversal, correlacional causal, la población fue de 150 trabajadores administrativos de la Red, el muestreo fue de 108 trabajadores de carácter probabilístico aleatorio simple, las variables se midieron con 24 ítem (gestión administrativa) y 12 ítem (desempeño laboral), los resultados de las dimensiones del desempeño laboral, fueron las siguientes: en productividad (5.6% buena, 52.8% regular, 41.7% mala); en eficacia (5.6% buena, 50.0% regular, 44.4% mala), en eficiencia (4.6% buena, 54.6% regular, 40.7% mala); por otro lado, las dimensiones de la gestión administrativa: la planificación, la dimensión organizacional, la dirección y el control influyen en un 32%, 42.8%, 35.6%, 24.6% respectivamente en el desempeño laboral, el coeficiente de R cuadrado de Nagelkerke fue en un 24.6% la influencia entre las variables mencionadas, según un nivel de significancia de  $p=0.000$ , obtenido de la prueba de regresión logística.

Aroni et al, (2022), desarrollaron una investigación en la Red de Salud de Abancay, 2022, que tuvo el objetivo de identificar el nivel de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de la referida Red de Salud, utilizándose una metodología tipo básico, cuantitativo, nivel explicativo, no experimental - transversal, la población estuvo conformada por 120 colaboradores, 92 fue la muestra utilizada, según muestreo probabilístico, administrándose para cada variable una encuesta, debidamente validada a través de dictamen de expertos y sometida a pruebas de confiabilidad,

obteniéndose los siguientes resultados de la variable de desempeño laboral en un 38% (totalmente de acuerdo), el 21.7% (de acuerdo), el 15.2% (indiferente), el 23.9% (en desacuerdo), y el 1.11% (totalmente en desacuerdo), a la vez, en las dimensiones del desempeño en la tarea un 18.5% (totalmente de acuerdo), el 27.2% (de acuerdo), el 19.6% (indiferente), el 33.7% (en desacuerdo), y el 1.1% (totalmente en desacuerdo), en el desempeño contextual un 32.6% (totalmente de acuerdo), el 23.9% (de acuerdo), el 38.0% (en desacuerdo), y el 5.4% (totalmente en desacuerdo) y desempeño adaptivo 35.9% (totalmente de acuerdo), el 26.1% (indiferente), el 37.0% (en desacuerdo), y el 1.1% (totalmente en desacuerdo), además, se evidencia una influencia significativa y directa entre ambas las variables mencionadas, que se explica por una variabilidad del 10.8%.

Cortegana, (2022), en su investigación desarrollada en un establecimiento de salud de Cajamarca, como objetivo se planteó, determinar como el desempeño laboral del personal se ve influenciada por el clima organizacional, la metodología fue de tipo aplicada, cuantitativa, de diseño no experimental, explicativa, la población y la muestra estuvo comprendida por 72 trabajadores del referido establecimiento de salud, los resultados de las dimensiones del desempeño laboral, fueron las siguientes: en desempeño de la tarea (91.7% buena, 16.5% regular, 0.00% mala); desempeño contextual (69.4% buena, 27.8% regular, 2.8% mala), en desempeño adaptivo (88.9% buena, 11.1% regular, 00.00% mala), significativa, el valor de R cuadrado de Nagelkerke fue de 12% para las variables mencionadas, concluyéndose que el desempeño laboral se ve influenciado en un 12 % por el clima organizacional.

Dávila, (2022), se propuso en su investigación el objetivo de determinar la existencia de una relación entre desempeño laboral y la capacitación del personal de droguerías de Lima, 2022, utilizando la metodología tipo correlativo, no experimental-transversal, la población estuvo comprendida por 150 colaboradores y una muestra de 108 colaboradores, excluyendo personal directivo, usándose 02 cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados para la variable del desempeño laboral, en un 50.93% (muy alto), 39.81% (alto), 6.48% (regular) y 2.78% (muy bajo), considerando las dimensiones de satisfacción laboral, reconocimiento del talento humano y satisfacción laboral, además, se determinó dicha asociación estrecha entre las dos variables de estudio y sus dimensiones correspondientes.

Medina, 2022, realizó una investigación con el propósito de establecer la relación existente entre el desempeño laboral y el compromiso en el personal del hospital de Lima Este, Perú, 2022, utilizándose la metodología aplicada, básica, cuantitativa, diseño no experimental, transversal y nivel correlacional, la población estuvo compuesta por 142, la muestra fue de 104 de muestreo probabilístico, usándose 02 cuestionarios para la medición de las dos variables, las cuales fueron previamente validadas para acreditar su

confiabilidad, obteniéndose los siguientes resultados en la variable de desempeño laboral, bajo (2.9%), medio( 74%) y alto (23.1%), asimismo, en las dimensiones de rendimiento en la tarea bajo (2.9%), medio( 12.5%) y alto (84.6%), en el rendimiento en el contexto, bajo (2.9%), medio( 27.9%) y alto (69.2%) y en los comportamientos contraproducentes bajo (80.8%), medio( 15.4%) y alto (3.8%); además se demostró una asociación significativa y directa entre las dos variables mencionadas.

Quintana, (2022), desarrollo una investigación con el objetivo de determinar una asociación existente entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en el personal de la Red Piura, 2022, de tipo básica la metodología usada, cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la muestra estuvo compuesta por 50 participantes entre personal administrativo y asistencial, se utilizó una encuesta con 22 ítems para medir las dos variables, obteniéndose como resultados para el desempeño laboral, un nivel alto (48%), moderado (52%) y un nivel bajo (0%), asimismo, para las dimensiones de rendimiento de la tarea un nivel alto (80%), moderado (20%) y un nivel bajo (0%), en el rendimiento en el contexto un nivel alto (04%), moderado (26%) y un nivel bajo (70%) y en los comportamientos laborales contraproducentes un nivel alto (74%), moderado (26%) y un nivel bajo (0%), además, que ambas variables de estudio se asocian significativamente y directa.

Quiroz, (2022), propuso en su investigación el objetivo de identificar la asociación entre el desempeño laboral y las competencias blandas en el personal de las boticas en San Juan de Miraflores, 2022, de tipo básico fue a metodología usada, cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, descriptivo - correlacional, estuvo comprendida la muestra por 50 colaboradores de las boticas del área central del referido distrito, obteniéndose los siguientes resultados para la variable de desempeño laboral un nivel medio (56%) y un nivel alto (44%), asimismo, para las dimensiones de rendimiento de la tarea un nivel bajo (0%) medio (08%) y un nivel alto (92%), en el rendimiento en el contexto un nivel bajo (0%) medio (24%) y un nivel alto (76%) y en los comportamientos laborales contraproducentes un nivel bajo (66%) medio (18%) y un nivel alto (16%), además, se estableció la existencia de una asociación significativa entre las dos variables mencionadas.

Salinas (2022), realizo un trabajo de Investigación donde se formuló el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento como propuesta para implementar los procedimientos operativos estándar en droguerías que alquilan el servicio de almacenamiento en la droguería SOMEFARM en Lima, de tipo aplicada fue la metodología usada, cuantitativo, descriptivo, de corte longitudinal, diseño no experimental, usándose el acta de inspección de almacenes y droguerías como instrumento, la población y la muestra estuvo comprendida por 20 droguerías que

alquilaron los servicios de almacenamiento en la droguería SOMEFARM, como resultado se obtuvo que las droguerías presentaron niveles bajo(10%), medio (55%) y alto (35%) de cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, posteriormente se implementaron manuales y procedimientos operativos estándar (POES) para mejorar el cumplimiento, volviéndose a verificar el cumplimiento de las buenas prácticas mencionadas evidenciándose lo siguiente: niveles bajo(15%), medio (35%) y alto (60%) de cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, concluyéndose que mejora las buenas prácticas al implementar al implementar POES.

Aguilar, (2021), en su investigación se planteó el objetivo de determinar como el desempeño laboral del personal sanitario de una Microred de salud en Apurímac, 2021, se ve influenciada por la gestión administrativa, la metodología usada fue no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, de nivel correlacional causal, la población estuvo compuesta por personal sanitario diverso que labora en Microred de salud de Curahuasi, utilizándose como muestra la totalidad de la población de 82 colaboradores sanitarios, los resultados fueron los siguientes que el 7%, 13% y 79% percibe el desempeño laboral en un nivel bajo, alto y medio respectivamente, en relación a sus dimensiones fue del 48% (medio), 34%(alto) y 18% (bajo) en nivel de iniciativa; un 74% (medio), 14%(alto) y 12% (bajo) en nivel de resolución de problemas, un 84% (medio), 10%(alto) y 6% (bajo) en nivel de compromiso, significativa, el coeficiente de R cuadrado de Nagelkerke fue en un 67% la influencia entre las variables mencionadas.

Olivera et al., (2021), en su investigación desarrollada se planteó el objetivo de establecer cuál es la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en una empresa, utilizándose la metodología aplicada, cuantitativo de diseño no experimental, de nivel correlacional – causal, la población fue de 100 personas, la muestra de 80 personas, la cual fue seleccionada aleatoriamente, usándose la escala Likert en el cuestionario de carácter politómico; los resultados obtenidos sobre la distribución de las variable del desempeño laboral en relación al clima organizacional fueron lo siguiente: el 43.8% (muy adecuado), 46.3% (adecuado), regular (5%), inadecuado (5%), evidencia que el desempeño laboral esta influenciado por el clima organizacional con un valor (p-valor:  $0.000 < \alpha=0.05$ ), además, se observa que todos estos parámetros como las condiciones de trabajo, adaptación a los cambios y la comunicación, tienen incidencia significativa con el desempeño laboral.

Las bases teóricas en una investigación constituyen los enfoques de la teoría que origina la construcción del marco conceptual que fundamenta una investigación científica relacionada a las variables de estudio (Paraguas et al, 2020), en la presente investigación las variables en estudio vienen hacer el desempeño laboral y las buenas prácticas de almacenamiento, las cuales se describen a continuación:

## Variable 1: Desempeño laboral (DL)

Campbell et al (2015), define el DL individual como acciones que las personas ejecutan que incentivan al cumplimiento de las metas de la organización, las cuales deben ser identificadas aquellas acciones sobresalientes para los objetivos de la organización y aquellas que no, valorándose el nivel del juicio de la relevancia y la competencia, la cual dependen de aspectos primordiales, objetivos sustantivos centrados en lo se requiere en la organización.

Koopmans (2014), define el DL como aquellas actividades laborales que desarrolla el personal de una organización, enmarcándose como competencias que cuenta el personal que indirectamente contribuirá al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Motowidlo et al (2013), define el DL como la totalidad del valor previsto para la organización de episodios medidos de conductas de una persona a lo largo de un periodo referenciado de tiempo, una idea primordial es entender que este concepto viene hacer una propiedad de la conducta, además, adscrito a variadas conductas medidas a través del tiempo y como segunda idea primordial es el valor previsto para la organización que genera las conductas, la cual distingue para el constructo del desempeño entre conductas llevadas a cabo por diferentes personas y conductas llevadas a cabo por una misma persona en diferentes ocasiones, basándose en el hecho de la probabilidad que las conductas en conjunto fortalezcan o resten la eficacia de valor para la organización.

Dessler et al (2011), define que una evaluación de desempeño consiste en calificar el desempeño anterior y/o actual de un personal en referencia a patrones establecidos, no obstante, el evaluar el desempeño genera pensamientos propios de una evaluación, la cual presupone con antelación que se han establecido patrones para su medición, además que intervendrán como un medio de amparo los incentivos, la retroalimentación en el personal para suplir las carencias en el desempeño y se logre a través del tiempo un desempeño sobresaliente.

Aamodt, (2010), refuerza las razones por las cuales una evaluación del desempeño de los empleados en una organización se debería desarrollar, si se desea usar los resultados de este proceso para mejorar su desempeño, para lograr un incremento en base a lo anterior, es muy primordial establecer estos detalles, debido a que las variadas técnicas utilizadas para cualificar el desempeño, pueden resultar para ciertos objetivos, pero no en todos los casos.

Robbins et al (2009), menciona que la evaluación del desempeño tiene múltiples objetivos, que generan información para la toma de decisiones, identifican necesidades de desarrollo, capacitación, asimismo, ponen en evidencia deficiencias de competencias y aptitudes del personal, las cuales podrían originar el desarrollo de planes correctivos, logrando que se brinde una retroalimentación en el personal sobre como la empresa

percibe el desempeño de cada personal, es valiosa su evaluación para la asignación de recompensas, centrándose su interés más en el comportamiento de la organización, considera que los tres criterios más usados para medir los resultados son los comportamientos, la tarea individual y características.

Alles (2007) señala que para el desarrollo del desempeño en una actividad de trabajo se exige una cierta ración de competencias y conocimientos, además, que del cruce de los dos atributos mencionados se obtendrá la capacidad requerida para un desempeño supremo.

La evaluación del desempeño viene hacer un proceso dinámico y periódico que puede ser formal e informal con una apreciación sistemática del crecimiento potencial del personal de una organización, utilizado como un medio de supervisión e integración del personal en el cargo que ocupa, así como en la organización, toda vez, que el esfuerzo de cada personal se ve reflejado por las habilidades, competencias y percepciones que tiene que desempeñar que se encuentra supeditado a la valoración de las recompensas (Chiavenato, 1999).

Mertens (1996), define que el desempeño de las personas es más preciso en la medida que las metas sean simples y claras, sin embargo, en la práctica las metas no se visualizan de esa manera, exigiendo en muchos casos sopesar entre las metas e intereses propios que entran en un conflicto mutuo.

Stoner et al (1996), detalla la secuencia a seguir para controlar los procesos en una organización, como primer punto el establecimiento de una metodología y normas que permitan la medición del desempeño en toda su magnitud, como segundo punto, la medición del desempeño como tal, como tercer punto, determinar si el desempeño del personal de la organización se acoge o se enmarca a la normativa establecida y por último punto, en aquellos casos que se requiera aplicar las acciones correctivas que correspondan.

#### Dimensiones de la variable desempeño laboral

Es imprescindible el entendimiento sobre el desempeño laboral en el interior de una organización, puesto que viene hacer el semillero para el crecimiento de la misma, asimismo, el desempeño está ligado con el pensar o las emociones de las personas, desprendiéndose dimensiones primordiales como el desempeño en la tarea que se concibe en la organización como el trabajador desarrolla sus tareas, en contraste al desempeño en el contexto que explica como es el actuar de las personas frente a situaciones fortuitas, por otro lado, los comportamientos contraproducentes que esclarece aquellas conductas que adopta el personal frente a ciertos eventos, en la cual su accionar es malévolos para la organización, de carácter negativo (Ticahuanca et al, 2021)

### Dimensión 1: Desempeño en la tarea

Son actividades que están directamente e indirectamente relacionada con la provisión de un bien o servicio de calidad, por lo que resulta un deber y obligación del personal demostrar su competencia en la realización de sus funciones y reconocimiento por sus labores, que coadyuven a la organización, siendo la parte medular de toda Institución, evaluándose a partir de indicadores que ayudan a medir el grado de beneficio de la tarea (Koopmans (2014): a) priorización del trabajo, b) orientación a resultados, c) actitud resolutiva en el trabajo, d) iniciativa propia

### Dimensión 2: Desempeño en el contexto

Son acciones que no están inmersos en los comportamientos y/o conductas laborales relacionadas a las tareas, sin embargo, impactan en toda institución, generando consecuencias alentadoras y positivas en la organización que, en muchos casos, no son recompensadas formalmente, como las conductas de la cooperación (Koopmans (2014), clasificándose en los siguientes indicadores: e) planificación del trabajo, f) compromiso laboral, g) capacitación y mejora de las habilidades laborales.

### Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes

Son aquellas conductas realizadas por los colaboradores de una organización en el lugar de trabajo de carácter antisocial, antisistema, pernicioso, descarriado, deliberado, que conmina el bienestar y la buena voluntad de la organización, que es percibida por el trabajador como una afectación a sus intereses propios y particulares (Koopmans (2014), estableciéndose indicadores relevantes para esta dimensión: h) conductas que afectan a la empresa, i) conductas negativas en el trabajo.

### Variable 2: Buenas prácticas de almacenamiento (BPA)

Mora (2020), define a las BPA como un conjunto de reglas donde se debería contar e implementar controles desde la recepción, almacenamiento de productos y/o materiales, ubicar adecuadamente las existencias y que el personal planee gestione adecuadamente los espacios de almacenamiento, optimizando las posiciones del almacén utilizando diferentes criterios, según rotación, nivel de salidas de productos o en lugares de fácil acceso al área de despacho, de esa forma se agilizará los tiempos de atención, menos tiempo de recorrido y movimiento de materiales y/o productos, dando una prioridad de ubicación según una sencilla percepción visual de un recordatorio periódico de marcas, clasificación, o tipos de productos según su naturaleza especial (con temperatura controlada, que ocupan espacio, que su manejo implique riesgo alguno, elevado costo, peligrosos, entre otros), pudiendo contar con un software o no, que facilite la actividad de gestionar y planear adecuadamente el almacén.

Swarnali et al (2020), define a las BPA como aquella actividad de almacenar existencias en buena calidad asegurando accesibilidad y disponibilidad, un deficiente

almacenamiento ocasiona daños que resultan en mermas, por lo que, el almacenamiento farmacéutico no es simplemente realizar dicha actividad, sino que, conduce a mantener la calidad e integridad de los medicamentos, se deben evitar contaminación alguna, permitir la inspección y sanitización del área, cada lote del medicamento tiene que ser rastreable e identificable en las áreas del almacén (en cuarentena, aprobado y rechazado), las tareas y/o actividades desarrolladas en el almacén deben ser descritas en un procedimiento operativo estándar, cada medicamento requiere de diferentes exigencias para su almacenamiento en temperatura, humedad y luz, es el encargado del almacén quien debe asegurar que los medicamentos sean almacenados en condiciones establecidas por el fabricantes de los mismos, implicando el control de la temperatura y la optimización de los espacios de almacenamiento, las cuales requerirán equipamiento e instrumentación de última tecnología para la mantención de las condiciones de almacenamiento requeridas en el almacén.

Pandey, (2020) define a las BPA como la actividad encaminada a la mantención de las condiciones de almacenamiento óptimas para productos farmacéuticos y afines para garantizar la calidad, seguridad y eficacia, las cuales recibirán estos deposito o almacenes, ciertas características describen las buenas prácticas de almacenaje: limpieza adecuada, conservación adecuada de medicamentos y equipos, seguridad para el personal y los bienes almacenados, control de aire, luz, humedad y temperatura, se adquieren productos según necesidades, realización de destrucción de productos observados, fomentar en los productos farmacéuticos su uso racional..

La OMS, 2020, define a las BPA y distribución como aquellas actividades importantes en la cadena de suministros de la gestión de productos médicos, donde están involucradas varias personas y entidades, las cuales son responsables del manejo en el almacenamiento y distribución de productos médicos, estos productos pueden estar sujetos a varios riesgos en las diferentes etapas en la cadena de suministros como, en la adquisición, almacenamiento, reempacado, reetiquetado, distribución y transporte.

La aplicación de las BPA y distribución hacen que los medicamentos puedan llegar a los usuarios cumpliendo con su efecto terapéutico deseado, manteniendo su integridad y que estas actividades realizadas en el almacén de medicamentos, involucran ingresos y salidas, manejo de documentación, la capacidad de mantener las condiciones requeridas en temperatura, humedad, calibraciones, calificaciones, programa de mantenimiento, programa de saneamiento ambiental, registro de todas las actividades desarrolladas, controles que deben estar sujetos a un mejoramiento continuo por aseguramiento de la calidad el cual está basado en una adecuada gestión de almacenamiento. (USP, 2017)

Las BPA y distribución de productos farmacéuticos son elementos del sistema de gestión de calidad que asegura la calidad de los productos farmacéuticos, realizando

controles a las diversas actividades referentes al almacenamiento y distribución, existen guías, regulaciones internacionales que establecen los requisitos y fomentan la importancia del aseguramiento de la calidad de los productos manteniendo las condiciones controladas de almacenamiento, sin embargo, los controles regulatorios deficientes sobre el almacenamiento y distribución afectan la calidad e integridad de los productos farmacéuticos (Ballal, 2015)

MINSA (2015) define a las BPA como el conglomerado de requisitos y exigencias mínimas que los establecimientos farmacéuticos que desarrollan actividades con productos y/o dispositivos deben cumplir en cuanto al sistema documentario y la infraestructura, equipamiento e instrumentación, con la finalidad de garantizar la calidad e integridad de los productos y/o dispositivos, toda vez, que este documento técnico tomo como referencia recomendaciones de organismos internacionales expertos en el tema.

MSD (2014), define a las BPA como aquel documento orientado a mantener las propiedades y características del medicamento en condiciones adecuadas, mediante un conjunto de normativa mínima o procedimiento relacionados a documentación, infraestructura, equipos, materiales y personal.

Portal (2011), Define que un buen sistema o practica de almacenamiento mantiene los materiales y/o productos en buen resguardo, tomando precauciones necesarias de protección de manipulación o uso indebido de las existencias, deficiencias en la aplicación de procedimientos, inventarios, permitiendo un acceso rápido a las existencias por parte del personal, logrando que se obtenga una constante información real de los productos y sus incidencias, controlando meticulosamente el ingreso y salida de los productos, mediante un proceso logístico de recepción, almacenamiento y actividades de manipuleo de productos en el interior de las instalaciones hasta la salida del producto.

Granda, (2008), define que las mejores prácticas de las actividades en un almacén u operador logístico se debe a una planificación de los espacios de almacenamiento para una correcta ubicación y manipulación de productos, existiendo dos conceptos dominantes el almacenamiento y la forma del uso de las existencias, no será tan relevante el almacenamiento si el manipuleo de los productos en las instalaciones del almacén será solo un punto de paso de ingreso y salida, por lo que, es primordial conocer la ruta que sigue estas operaciones: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y expedición.

Las mejores prácticas desarrolladas en un almacén, se da en un escenario de habilidades y del arte de conducir eficientemente las actividades del almacén y la distribución, realizando en las instalaciones un satisfactorio desempeño logístico para la apertura de nuevos mercados, mientras los clientes esperan calidad, velocidad, agilidad de los procesos, costos minimizados, los almacenes y los sistemas de manejo de las

existencias son los elementos centrales dentro del flujo de productos que conectan con los consumidores, estas actividades concatenadas del almacenamiento y distribución solo pueden realizarse mediante un sistema de almacenamiento que esté realizado a la medida de los requisitos específicos y consista en el marco operativo y organizativo; un el control del sistema de coordinación y una estructura técnica básica. (Hompele, 2007)

En el mundo muchos países han implementado regulaciones normativas y guías, con la finalidad de incentivar sistemas de certificación de calidad en las organizaciones (OPS, 2002).

#### Dimensiones de la variable de las BPA

Si bien las BPA, ejercen un rol integral en las variadas empresas farmacéuticas, además que están orientadas a la farmacovigilancia, instituciones y organizaciones, cada personal en la industria farmacéutica es responsable de mantener su potencia, pureza, calidad e identidad de los medicamentos o de las sustancias que las contienen, los cuales deben almacenarse en áreas de temperatura estipuladas, protegidas de la luz, el polvo y de la humedad excesiva, la merma de la potencia del medicamento durante el almacenamiento podría conducir a una disminución de la eficacia. (Bhaskaran et al, 2019).

#### Dimensión 1: Sistema de aseguramiento de la calidad

Está enfocado a proporcionar todas las medidas necesarias para que los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, cumplan con los parámetros de calidad, implementando documentación, realizando controles a los procesos, garantizando trazabilidad y disponibilidad (MINSAL,2015)

#### Dimensión 2: Personal

Enfocado a garantizar seguridad, entrenamiento, capacitación continua al personal en el almacén, mediante los programas de entrenamiento y capacitación con sus registros correspondientes, que impacten en la realización de sus actividades diarias en el almacén. (MINSAL,2015)

#### Dimensión 3: Instalaciones, equipos e instrumentos

Define a todo la infraestructura, equipamiento e instrumentación necesaria para el almacenamiento de los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, así como la mantención, conservación y limpieza de las áreas que comprende el almacén y sus áreas auxiliares. (MINSAL,2015)

#### Dimensión 4: Almacén

Se define las áreas que contiene un almacén según la reglamentación vigente, tanto las áreas obligatorias y otras según sea el caso, así como se describe a detalle las actividades y/o operaciones que se deben realizar en dichas áreas, según su procedimiento operativo correspondiente. (MINSAL,2015)

#### Dimensión 5: Documentación

La documentación es primordial y necesaria en un sistema de gestión de la calidad en un almacén, así como para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, la cual debe ser implementado para cada proceso que se desarrolla, pudiendo contar con procedimientos, manuales, instructivos, protocolos etc. (MINSAL,2015)

#### Dimensión 6: Reclamos

Se exige la obligatoriedad y exigencia de implementar un mecanismo para que los usuarios puedan presentar sus reclamos correspondientes, la cual el almacén debe de contar con un procedimiento para estos casos y darle el tratamiento, seguimiento y solución correspondiente. (MINSAL,2015)

#### Dimensión 7: Retiro Del Mercado

Sistema debidamente implementado en un almacén, mediante un procedimiento para el retiro del mercado de productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, por diversas causas o motivos que pudieran ocasionar un riesgo inminente a la salud de la población, en el caso de no presentarse la normativa exige como mínimo un simulacro al año. (MINSAL,2015)

#### Dimensión 8: Autoinspecciones

Tiene por finalidad evaluar y verificar que en las instalaciones de un almacén se cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento, se procede mediante su procedimiento correspondiente donde se establece la frecuencia, debiéndose emitir un informe a la gerencia, con las observaciones, de ser el caso, tomas las acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de los procesos. (MINSAL,2015)

#### Dimensión 9: Contratos

Aplica en los casos que una droguería tercerize el servicio de almacenamiento con otro establecimiento, en donde se establece los requerimientos mínimos a exigir en dicho contrato, como la vigencia, la certificación del contratista si corresponde, entre otros, con el fin de evitar cualquier inconveniente que pudiera afectar o poner en peligro a los medicamentos. (MINSAL,2015)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es aplicada, debido a que se dirige a la obtención de un conocimiento nuevo orientado a resolver los problemas prácticos. (Álvarez, 2020); asimismo, se le denomina empírica o práctica debido a que busca obtener el uso de los conocimientos adquiridos, requiriendo un marco teórico, no obstante, son los efectos prácticos que le interesa aplicarlos (Muntané, 2010)

El nivel de investigación es explicativo, que este compuesto por una mezcla de métodos sintético, analítico, inductivo y deductivo, considerándose de un nivel alto, de profundización e identificación de los puntos centrales, trata de explicar la problemática de la investigación (Muntané, 2010)

Es de enfoque cuantitativo, debido a que viene a formar un conjunto de etapas debidamente ordenada, rigurosa y probatoria, sin eludir etapa alguna, podría actualizarse algunas etapas, una vez actualizadas originan la pregunta de investigación, objetivos, la elaboración del marco teórico, se determinan las hipótesis, las variables y un diseño como solución, examinándose las mediciones obtenidas, mediante la utilización de paquetes estadísticos, para su conclusión de la investigación (Hernández, 2017) .

El método utilizado es el hipotético-deductivo, debido a que se origina mediante la formulación de la hipótesis, la cual procede de la teoría, operacionalización de las variables, interpretación, procesamiento y recolección de datos constituyendo información valiosa para probar la hipótesis y los patrones enunciados en la investigación (Monje, 2011).

El diseño es el no experimental, porque no se tiene control ni manipulación alguna de las variables dependiente e independiente, no se generan situaciones, no obstante, se visualizan situaciones preexistentes, además que no se da la intervención de influencias intencionadas en la investigación (Hernández, 2017).

Es de investigación no experimental transversal, por lo que representa la fotografía del momento en un tiempo determinado que tiene como objetivo analizar y describir las variables su interrelación e incidencia en una época dada (Hernández, 2017).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### Variable 1: Desempeño laboral (DL)

Definición conceptual. - Según Chiavenato (1999), el DL, es de carácter situacional y variable en el comportamiento del personal para un puesto, dependiendo de diversos factores condicionantes que incentivan al personal, el crecimiento del esfuerzo se ve influenciado por la percepción y recompensas, de costo – beneficio, individualmente el esfuerzo, está en función a la percepción del puesto, capacidades y habilidades.

Definición operacional. - Se medirá la variable por medio de la aplicación de un cuestionario que contiene tres dimensiones: desempeño en la tarea, desempeño en el

contexto y comportamientos contraproducentes, con 09 indicadores, haciendo un total de 16 ítems con múltiple alternativa de tipo escala Likert, será acondicionada por el autor la escala propuesta por Koopmans et al (2013), adaptada por Gabini et al (2016)

Indicadores: a) priorización del trabajo, b) orientación a resultados, c) actitud resolutive en el trabajo, d) iniciativa propia, e) planificación del trabajo, f) compromiso laboral, g) capacitación y mejora de las habilidades laborales, h) conductas que afectan a la empresa, i) conductas negativas en el trabajo.

Escala: Categórica de tipo ordinal

(5): Siempre; (4): Casi siempre; (3): A veces; (2): Casi nunca; (1): Nunca

Niveles y rangos

Eficiente (60-80); Moderado (38 – 59); Deficiente (16 – 37)

**Tabla 01.**

*Baremo del instrumento de DL*

Nivel	Rango
Deficiente	(16-37)
Moderado	(38-59)
Eficiente	(60-80)
Total	80

Variable 2: Buenas prácticas de almacenamiento (BPA)

Definición conceptual. - Las BPA son actividades encaminadas a la mantención de las condiciones de almacenamiento óptimas para productos farmacéuticos y afines para garantizar la calidad, seguridad y eficacia, las cuales tienen que cumplir con ciertos atributos de control durante su almacenamiento (Pandey, 2020)

Definición operacional: La variable será medida por intermedio de la aplicación de una lista de cotejo que contiene nueve dimensiones: sistema de aseguramiento de la calidad, personal, instalaciones, equipos e instrumentos, almacén, documentación, reclamos, retiro de mercado, autoinspecciones, contrato para el servicio de almacenamiento, con 24 indicadores, haciendo un total de 77 ítems, producto de la adaptación de la guía de inspección.

Indicadores: 1) operaciones definidas, 2) control de procesos, 3) manual de la calidad, 4) capacitación al personal, 5) vestuario y seguridad del personal, 6) inducción al personal, 7) instalaciones diseñadas a las actividades del almacén, 8) mantenimiento y limpieza del almacén, 9) equipamiento y acondicionamiento del almacén, 10) manejo de operaciones en las instalaciones, 11) actividades en las áreas de almacén, 12) controles y

exigencias en el almacén, 13) equipamiento y manejo de cadena de frío, 14) libros oficiales, 15) procedimientos diseñados y establecidos, 16) custodia y registro y de actividades , 17) proceso de reclamo, 18) evaluación de reclamo, 19) proceso y evaluación de retiro de mercado, 20) simulacro de retiro de mercado, 21) ejecución de autoinspecciones, 22) informe de autoinspección, 23) contrato de servicio de almacenamiento, 24) obligaciones de las partes interesadas.

Escala: Ordinal politómica

Si (...); No (...); No aplica (...)

Niveles y rangos:

Cumple BPA (100 %);

Parcialmente cumple BPA (90% - 99%);

No cumple BPA (01% - 89%)

**Tabla 02.**

*Baremo del instrumento de las BPA*

Nivel	Rango
Cumple BPA	(100 %)
Parcialmente cumple BPA	(90% - 99%)
No cumple BPA	(1% - 89%)
Total	100%

**3.3. Población, muestra y muestreo**

Población:

La población es el cumulo de unidades, sujetos u objetos que representan las características a investigar pudiéndose generalizar los resultados obtenidos en la muestra (Monje, 2011), la población estuvo conformada por personal de las 77 droguerías programadas para una inspección inopinada (actas de inspección reglamentaria) de Lima metropolitana en el periodo de enero del 2023 a mayo del 2023 (05 meses), que en promedio cada droguería cuenta de 02 a 60 colaboradores.

Criterio de exclusión:

Personal de aquellas droguerías programadas para una inspección inopinada (actas de inspección reglamentaria) de Lima metropolitana en el periodo de enero del 2023 a mayo del 2023 (05 meses) que no se pudo ingresar al almacén de la droguería para

verificar el cumplimiento de las BPA, como establecimientos cerrados, establecimientos que no funcionan en la dirección registrada, que no permitieron el ingreso, entre otros.

De acuerdo a los criterios de exclusión expuestos para la población, solo se pudieron ingresar al almacén de la droguería para verificar el cumplimiento de las BPA en 30 droguerías de las 77 inspecciones programadas para inspecciones inopinadas (reglamentarias) en Lima metropolitana en el periodo de enero del 2023 a mayo del 2023 (05 meses), quedando 47 droguerías que no se pudieron ingresar para verificar el cumplimiento de las BPA, las cuales, se llenaron una acta de verificación corta (02 páginas), en donde se consignó los motivos de tales incidencias, dichas observaciones generarían que se le inicie un procedimiento administrativo sancionador a las referidas droguerías.

Muestra:

Personal de las 30 droguerías que permitieron el ingreso al almacén para verificar el cumplimiento de las BPA (en el periodo enero a mayo del 2023), que en promedio cada droguería cuenta de 02 a 60 colaboradores; Hernández, (2017) señalo que solamente es factible una investigación cuando se delimita de forma clara la población a estudiar y resulta explicito las etapas de la selección de muestra, que tiene como efecto que la investigación sea critica, transparente y se replique.

Para la medición de la variable del DL con sus dimensiones e indicadores correspondientes, se utilizó como muestra un 01 personal de cada una de las 30 droguerías programadas para una inspección inopinada (actas de inspección reglamentaria) de Lima metropolitana en el periodo de enero del 2023 a mayo del 2023 (05 meses), donde se pudieron ingresar y verificar el cumplimiento de las BPA.; siendo un total de 30 (personal de droguerías) la muestra total; se utilizará una de sus variantes del muestreo no probabilístico, el muestreo por conveniencia, donde se considera una muestra de características similares, seleccionándose, según la finalidad de la investigación (Monje, 2011).

Para la medición de la variable de las BPA con sus dimensiones e indicadores correspondientes, se utilizó las 30 actas de inspección reglamentaria ejecutadas en droguerías de Lima metropolitana en el periodo de enero del 2023 a mayo del 2023 (05 meses) en el periodo de enero del 2023 a mayo del 2023 (05 meses), que se pudieron ingresar y verificar el cumplimiento de las BPA.

#### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la variable del DL, se utilizó la técnica de la encuesta, que es aquella que se obtiene la información a través de las entrevistas a las personas, una encuesta resulta apropiado para investigar cualquier suceso o particularidad que las personas estén prestas a informar (Monge, 2011)

Se utilizó el instrumento del cuestionario donde se incluye preguntas con sus respectivas respuestas cerradas, con un número limitado de opciones que reflejen una mejor respuesta, ocasionalmente, se incluye un conjunto de ítems donde figure escalas de medición de posturas para observar y medir el accionar del encuestado sobre un tema peculiar. (Ponce et al, 2018)

En la investigación para valorar el desempeño laboral se usó la escala de desempeño laboral, implementada por Koopmans et al (2013) adaptada por Gabini et al (2016), adecuada por el autor con la finalidad de lograr una mayor claridad y comprensión de las preguntas para las personas entrevistadas, con múltiples alternativas para medir y obtener la información requerida, se usara la escala linkert, que es una batería de un conglomerado de respuestas presentadas en forma de proposiciones o afirmaciones que la persona encuestada debe responder indistintamente, la cual va acompañada de 3 a 7 respuestas ascendentes, valorándose a cada una de ellas, de menor a mayor o viceversa, (Ñaupas, et al, 2018).

Esta escala estuvo comprendida por (16 ítems) que medirán las 03 dimensiones del desempeño laboral: (6 ítems) desempeño en la tarea, (5 ítems) desempeño en el contexto y (5 ítems) comportamientos contraproducentes.

Para la valoración de la variable de las BPA, se utilizó como instrumento la lista de cotejo, que es un instrumento de investigación conocido como check list u hoja de chequeo, donde se plasma en una hoja de verificación o control la ausencia o presencia de acciones, competencias, conductas, cumplimiento, etc, además, que se utiliza para enumerar o inventariar instrumentos, equipos, materiales, etc. (Ñaupas, et al, 2018).

Para la variable de las BPA, se utilizó la técnica del análisis documental, la cual se basa en recoger la información a través de documentos de índole primario, así como secundario, como actas, historias clínicas, entre otros documentos, (Supo et al., 2014)

En la investigación para medir la variable de las BPA se utilizó las actas de inspección aplicadas en las droguerías de Lima metropolitana, 2023, según acta de inspección del MINSA, 2015, adaptada por el autor, la cual consta de 77 ítems, para medir las 09 dimensiones: (07 ítems) sistema de aseguramiento de la calidad,(07 ítems ) personal, (20 ítems )instalaciones, equipos e instrumentos, (22 ítems) almacén, (06 ítems) documentación, (02 ítems) reclamos, (03 ítems) retiro de mercado, (03 ítems) autoinspecciones, (05 ítems) contrato para el servicio de almacenamiento.

La validez del contenido, viene hacer una adecuación de un instrumento para obtener una medición que cumpla con el propósito de la medición, refiriéndose a la precisión que tiene un instrumento para pronosticar, describir una característica que le interesa al investigador (Ugarriza, 2000), por lo que, se realizó previa evaluación de juicio

de expertos, para establecer la eficiencia del instrumento para su aplicación en el presente estudio.

**Tabla 03.**

*Valides del contenido por juicio de expertos (DL)*

N°	Experto	Opinión del experto
01	Dr. Olinda Mayhuasca Ysuhuaylas,	suficiencia
02	Mg. Jose Luis Brenis Mendoza,	suficiencia
03	Mg. Karina Shirley Puente Maguiña	suficiencia

*Origen:* validación de instrumentos, a través de fichas de evaluación.

**Tabla 04.**

*Valides del contenido por de juicio de expertos (BPA)*

N°	Experto	Opinión del experto
01	Mg. Irene Luzmila Amado Vera,	suficiencia
02	Mg. Graciela Ines Laines Lozano	suficiencia
03	Mg. Julio Ernesto Arechua de la Cruz	suficiencia

*Origen:* validación de instrumentos, a través de fichas de evaluación

Para la variable del DL, la confiabilidad del instrumento se determinó mediante la utilización del coeficiente de existencia del Alpha de Cronbach la cual es un método matemático utilizado para determinar las variaciones de los coeficientes de 0 a 1, (Ñaupas, et al, 2018), para una prueba piloto de 15 participantes, se obtuvo un valor de 0.94; de excelente confiabilidad (Anexo 05).

Para la variable de las BPA, la confiabilidad del instrumento se determinó mediante el uso de la prueba de Kuder Richardson-20, que se aplica para calcular la solides interna de los rangos dicotómicos, la cual es matemáticamente equivalente, lo que permite cuantificar adecuadamente los rangos que miden cualidades o características, mas no así, el conocimiento sobre una particularidad común (Durán et al, 2020), para una prueba piloto de 12 droguerías, se obtuvo un valor de 0.85; buena (Anexo 05).

### **3.5. Procedimiento**

Para el inicio de la presente investigación se presentó un documento a la Dirección de Inspección y Certificación (DICER) de la DIGEMID solicitando permiso para la utilización de la información generada de las actas de inspección reglamentaria a las droguerías de su jurisdicción en el periodo de enero 2023 al mes de mayo del 2023 (05 meses), así como, para la ejecución de la aplicación de las encuestas al personal de aquellas droguerías

inspeccionadas en el periodo mencionado que se pudieron ingresar y verificar el cumplimiento de las BPA, debido a que la recolección de la información para las dos variables fue mediante una encuesta y la aplicación de una lista de cotejo.

Previa revisión de las actas generadas en el Equipo de Almacenes y Droguerías (EAD) de la DICER en el periodo de enero 2023 al mes de mayo del 2023, se seleccionó e identifico a las droguerías que tuvieron inspecciones reglamentarias programadas en el referido periodo que fueron 77 droguerías, de los cuales en 30 droguerías de las inspecciones programadas se pudieron ingresar y verificar el cumplimiento de las BPA, posteriormente, previa coordinación con las 30 droguerías inmersas en el ámbito de aplicación del presente estudio, se les informo, socializo, y sensibilizo sobre la relevancia de su participación en la presente investigación y su aporte a la comunidad.

Se utilizo una lista de cotejo para el llenado de la información generada de las actas de inspección, para su posterior procesamiento, actividad realizada en las instalaciones de la oficina de la EAD.

Se utilizó un sistema mixto para la recolección de datos, mediante el Google form de forma electrónica para algunas encuestas, así como encuestas físicas presenciales en las droguerías. Asimismo, en la encuesta que se utilizó se consignó el consentimiento informado y voluntario para la participación del personal de las droguerías que representa la muestra, para asegurar la idoneidad y transparencia del estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Para el procesamiento de la información obtenida de la investigación se efectuó utilizando programas informáticos, como gráficos, figuras, tablas, Excel, entre otros., así como paquetes estadísticos como la versión 25 del software SPSS, con la finalidad de cumplir con el propósito de la investigación, su análisis, interpretación y discusión posterior, desarrollo de los resultados descriptivos, tablas cruzadas entre ambas variables, entre las dimensiones y la variable dependiente; desarrollo de los resultados inferenciales, incluyendo la prueba de normalidad para muestras menores a 50; desarrollo de la regresión logística ordinal y pruebas del ajuste del modelo de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En una investigación la ética es descrito como aquel conglomerado de guías y principios que conducen y orientan el esquema, realización, gestión, utilización y difusión de toda investigación que afecta a seres vivientes que sienten como animales y personas, en estas guías, definen el concepto de investigación de forma más amplia, donde están inmersos el análisis y diagnóstico de las investigaciones sobre asuntos de interés social, así como, el desarrollo, seguimiento, evaluación, aprendizaje y rendición de cuentas centralizados en concretizar iniciativas específicas., los cuales presentan 06 principios claves: los beneficios se deben maximizar, así como, reducir los supuestos riesgos y daños

a las personas; respeto de la dignidad y derechos de los participantes; participación voluntaria e informada en la investigación; una investigación con carácter íntegro y transparente; establecimiento de responsabilidades por nivel de jerarquía; se debe garantizar independencia en la investigación y la prevención de todo tipo de conflicto de interés (Oxfam, 2020)

En la presente investigación se tomó en consideración el documento de ética de investigación propuesto por la Universidad Cesar Vallejo (UCV, 2020), en donde se plasman principios rectores de la ética a seguir en una investigación, como el bienestar de los participantes, libre participación, trato igualitario a todo participante, independencia y libertad de la investigación, probidad en la investigación, evitar el plagio en todas sus modalidades, difusión transparente de los resultados obtenidos, entre otros.

derechos del autor en toda fuente citada, así como el derecho a la propiedad intelectual, asimismo, se consideró una participación voluntaria, con consentimiento informado, confidencialidad de la identidad y bienestar de los integrantes que participaron en el estudio.

Se resguardo en la investigación la confidencialidad del personal de cada una de las droguerías que participaron en las encuestas (30 personas), cautelando su integridad social, física, y mental, refiriéndole una participación libre, facultativa y transparente, comentándole de forma diáfana y simple, los pormenores del llenado de la encuesta (donde se consigno el consentimiento facultativo e Informado de la persona, entre otros.), asimismo, se aseguró una protección y reserva de los datos obtenidos de las actas de inspección del periodo de enero a mayo del 2023 (05 meses), para el traslado de la información a la lista de cotejo correspondiente.

Por otro lado, se afianzo la veracidad de la información obtenida, los cuales serán reflejados en los resultados evidenciados, además, de garantizar la utilización de fuentes fiables, acorde a las sugerencias señaladas en APA y los derechos de autor.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos de desempeño laboral (DL) vs las buenas prácticas de almacenamiento (BPA)

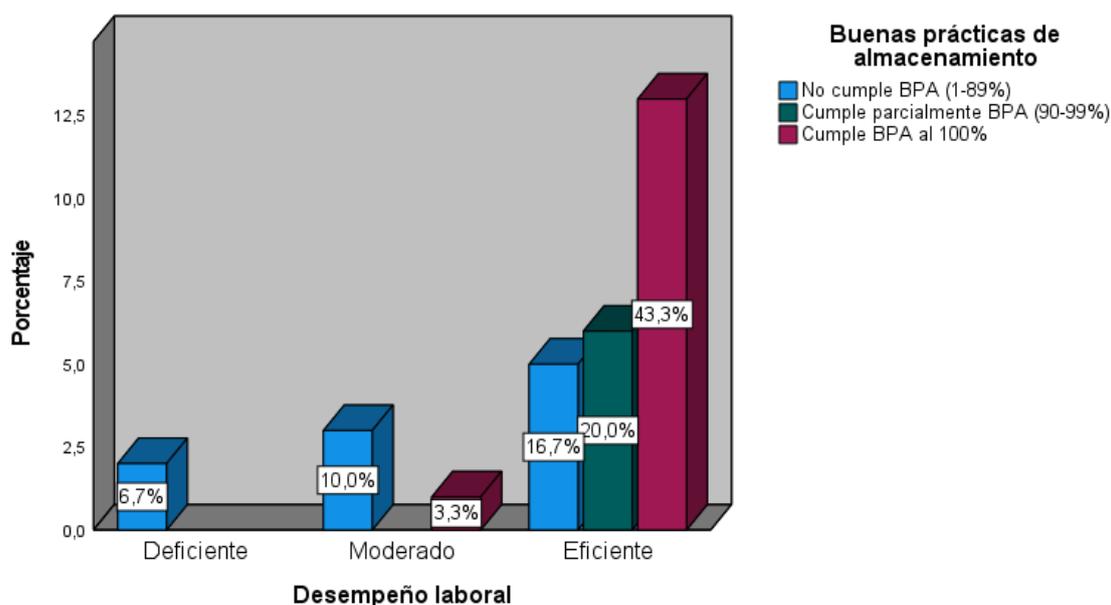
**Tabla 05.**

Desempeño laboral y las BPA

			BPA			Total
			No cumple BPA (1-89%)	Cumple parcialmente BPA (90-99%)	Cumple BPA al 100%	
Desempeño laboral	Deficiente	Computo	2	0	0	2
		% Total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Moderado	Computo	3	0	1	4
% Total		10,0%	0,0%	3,3%	13,3%	
Eficiente	Computo	5	6	13	24	
	% Total	16,7%	20,0%	43,3%	80,0%	
Total		Computo	10	6	14	30
		% Total	33,3%	20,0%	46,7%	100,0%

**Figura 01**

Desempeño laboral y las BPA.



En la tabla 05 y figura 01, se observa que del total de los participantes el 6,7% presentan un nivel de DL deficiente, de los cuales el 6,7% fue en droguerías que no cumplen las BPA; asimismo, del total de participantes el 13,3% tiene un nivel de DL moderado, de los cuales el 10% fue en droguerías que no cumplen las BPA y el 3,3% en droguerías que cumplen las BPA; del mismo modo, del total el 80% de los participantes tienen un nivel de DL eficiente, de los cuales el 16,7% fue en droguerías que no cumplen las BPA, el 20% en droguerías que cumplen parcialmente las BPA y el 43,3% en droguerías que cumplen las BPA en su totalidad.

## Desempeño de la tarea vs las BPA

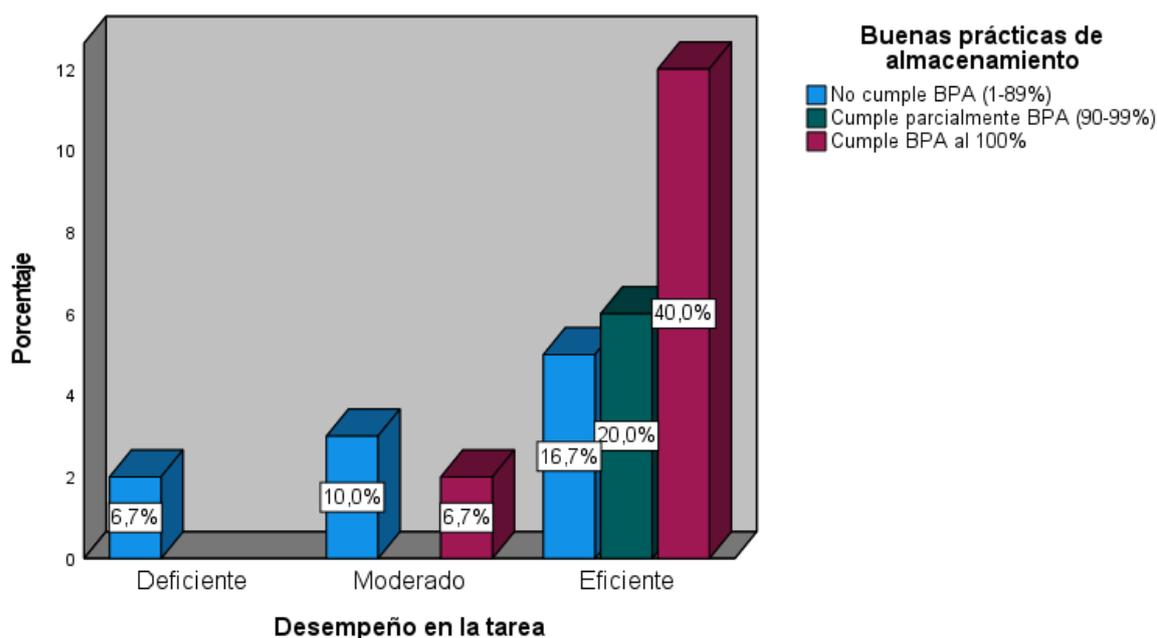
**Tabla 06**

Desempeño en la tarea y las BPA

		Computo	BPA			Total
			No cumple BPA (1-89%)	Cumple parcialmente BPA (90-99%)	Cumple BPA al 100%	
Desempeño en la tarea	Deficiente	Computo % Total	2 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	2 6,7%
	Moderado	Computo % Total	3 10,0%	0 0,0%	2 6,7%	5 16,7%
	Eficiente	Computo % Total	5 16,7%	6 20,0%	12 40,0%	23 76,7%
Total		Computo % Total	10 33,3%	6 20,0%	14 46,7%	30 100,0%

**Figura 02**

Desempeño en la tarea y las BPA



En la tabla 06 y figura 02, se observa que del total de los participantes el 6,7% presentan un nivel de desempeño en la tarea deficiente, de los cuales el 6,7% fue en droguerías que no cumplen las BPA; asimismo, del total de participantes el 16,7% tiene un nivel de desempeño en la tarea moderado, de los cuales el 10% fue en droguerías que no cumplen las BPA y el 6,7% en droguerías que cumplen las BPA; del mismo modo, del total el 76,7% de los participantes tienen un nivel de desempeño en la tarea eficiente, de los cuales el 16,7% en droguerías que no cumplen las BPA, el 20% en droguerías que cumple parcialmente las BPA y el 40% en droguerías que cumple las BPA.

## Desempeño en el contexto vs las BPA

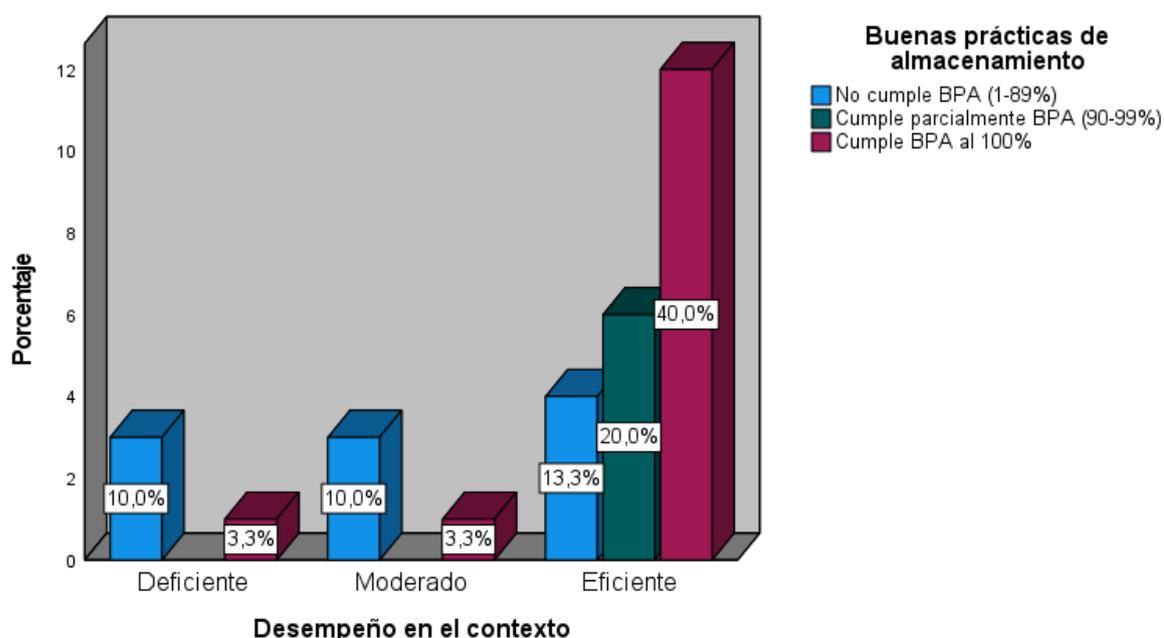
**Tabla 07**

Desempeño en el contexto y las BPA

			BPA			Total
			No cumple BPA (1-89%)	Cumple parcialmente BPA (90-99%)	Cumple BPA al 100%	
Desempeño en el contexto	Deficiente	Computo	3	0	1	4
		% Total	10,0%	0,0%	3,3%	13,3%
	Moderado	Computo	3	0	1	4
		% Total	10,0%	0,0%	3,3%	13,3%
	Eficiente	Computo	4	6	12	22
		% Total	13,3%	20,0%	40,0%	73,3%
Total	Computo	10	6	14	30	
	% Total	33,3%	20,0%	46,7%	100,0%	

**Figura 03**

Desempeño en el contexto y las BPA



En la tabla 07 y figura 03, se observa que del total de los participantes el 13,3% presentan un nivel de desempeño en el contexto deficiente, de los cuales el 10,0% en droguerías que no cumple las BPA y el 3,3% en droguerías que cumple con las BPA; asimismo, del total de participantes el 13,3% tiene un nivel de desempeño en el contexto moderado, de los cuales el 10% en droguerías que no cumplen las BPA y el 3,3% en droguerías que cumplen las BPA; del mismo modo, del total el 73,3% de los participantes tienen un nivel de desempeño en el contexto eficiente, de los cuales el 13,3% en droguerías que no cumplen las BPA, el 20% en droguerías que cumplen parcialmente las BPA y el 40% en droguerías que cumplen las BPA.

## Comportamientos contraproducentes vs las BPA

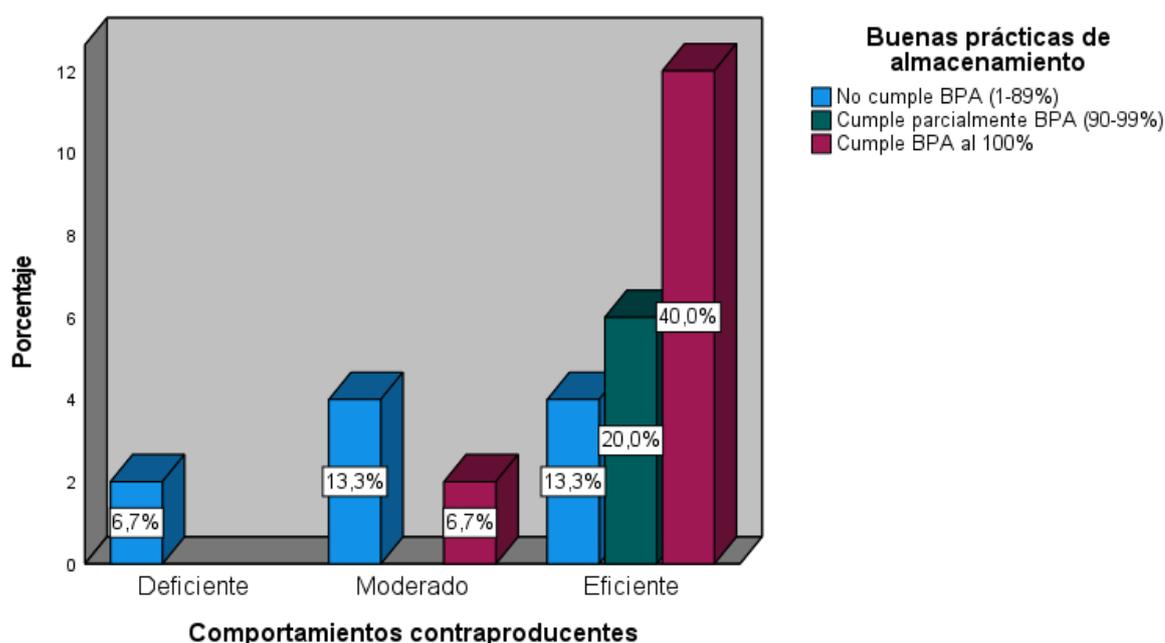
**Tabla 08**

Comportamientos contraproducentes y las BPA

		BPA			Total	
		No cumple BPA (1-89%)	Cumple parcialmente BPA (90-99%)	Cumple BPA al 100%		
Comportamientos contraproducentes	Deficiente	Computo	2	0	0	2
		% Total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Moderado	Computo	4	0	2	6
		% Total	13,3%	0,0%	6,7%	20,0%
	Eficiente	Computo	4	6	12	22
		% Total	13,3%	20,0%	40,0%	73,3%
Total	Computo	10	6	14	30	
	% Total	33,3%	20,0%	46,7%	100,0%	

**Figura 04**

Comportamientos contraproducentes y las BPA



En la tabla 08 y figura 04, se observa que del total de los participantes el 6,7% presentan un nivel de comportamientos contraproducentes deficiente, de los cuales el 6,7% en droguerías que no cumplen las BPA; asimismo, del total de participantes el 20% tiene un nivel moderado de comportamientos contraproducentes, de los cuales el 13,3% en droguerías que no cumple las BPA y el 6,7% en droguerías que cumplen las BPA; del mismo modo, del total el 73,3% de los participantes tienen un nivel de comportamientos contraproducentes eficiente, de los cuales el 13,3% en droguerías que no cumple las BPA, el 20% en droguerías que cumple parcialmente las BPA y el 40% en droguerías que cumplen las BPA.

## Resultados inferenciales

Un punto muy importante viene hacer la prueba de normalidad para una muestra estadística, específicamente a la hora de aplicar en muestras pequeñas, definiéndose a la normalidad como al suceso de la repartición de los datos de una variable aleatoria que se expresa en forma numérica o grafica encontrándose en diversos procesos cotidianos como en la salud, ciencia, entre otros (Pedraza et al, 2021).

Para precisar si los datos recogidos siguen una distribución normal, se realizó la prueba de la normalidad

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: El desempeño laboral y las BPA y sus dimensiones siguen una distribución normal

Ha: El desempeño laboral y las BPA y sus dimensiones no siguen una distribución normal

Nivel de significancia:

Nivel de confianza NC = 95% = 0.95

Margen de error 5%= 0.05

Estadístico de prueba: para  $n < 50$ , aplica Shapiro-Wilk

La regla de decisión es competente para denegar o no denegar una hipótesis nula, bajo un contexto de linderos predeterminados como una deflexión significativa, a consecuencia de esta (Lugo et al, 2021)

**Regla de decisión:**

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza la Ho

Si  $p\text{-valor} \geq$  se acepta la Ho y se rechaza la Ha

En el **Anexo N° 05**, se describe a detalle la prueba de normalidad realizada para ambas variables de estudio, la cual evidencia lo siguiente:

Resultado de la prueba referida:

$p\text{-valor} = 0.000$  de la variable desempeño laboral  $< 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (ha)

$p\text{-valor} = 0.001$  de la variable BPA  $< 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (ha).

Acorde a estos resultados de la prueba de normalidad los datos generados no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó la estadística no paramétrica para realizar las pruebas de hipótesis. En este caso por tratarse de variables ordinales se utilizó la regresión logística ordinal.

## **Regresión logística Ordinal**

La regresión logística ordinal, está considerada dentro de los tipos de modelos logísticos, utilizándose como logística (logit) como función de enlace, de respuestas politómicas; usualmente se aplica en los casos que se evidencie la existencia de una jerarquía u orden entre las diferentes categorías de la variable dependiente, recogiendo la conexión de la tendencia entre las variables explicativas y la variable dependiente, existiendo varios posibles patrones y/o modelos logísticos ordinales de aplicación, según la necesidad de interés de modelar la tendencia de la variable dependiente, la cual este modelo de regresión logística ordinal no implica una distribución normal (Aquino, 2019)

## **Prueba de hipótesis**

Ante todo la idea o suposición que tiene un investigador sobre un suceso o acontecimiento a investigar se define como hipótesis, cuando se ejecuta una prueba de hipótesis, inicialmente originara dos probables soluciones o caminos opuestos, la cual una será favorable y la otra negativa, estas dos probables premisas se llama la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alterna o  $H_1$ , llamada también como la hipótesis del investigador, la hipótesis nula es aquella que siempre afirma que no existe diferencias entre las dos variables o grupos de estudio, sin embargo la hipótesis alterna siempre afirma que si hay diferencia entre los grupos de estudio a analizar, habitualmente se elige la preposición de la hipótesis nula afirmando que no existe discrepancias entre los grupos, más adelante se determina si es cierta la premisa de la hipótesis nula, si cumple con esta característica, aceptaríamos dicha hipótesis, caso contrario, sería falsa y se rechazaría para quedarnos finalmente con la hipótesis alterna (Galindo, 2020)

## **Decisión Estadística**

Al suponer que el límite de error que se podría asumir es de 0.05 (5%), la lectura de la significancia obtenida sería la siguiente:

Si es de 0.05 a 1.00 aceptaríamos la hipótesis nula, la que señalaba que no habría discrepancias significativas con la muestra.

Si es de 0.00 a 0.049 rechazaríamos la hipótesis nula y aceptaríamos la hipótesis alterna, lo que determinaría la existencia de diferencias significativas en la muestra (Galindo, 2020).

Es indispensable tener presente que la significación estadística hasta cierto punto no advierte de la dimensión o la importancia de los resultados, sino, solo anuncia la probabilidad de los referidos resultados en el patrón y/o modelo propuesto por la hipótesis nula (Ochoa et al, 2020)

### Hipótesis general

Ho: El desempeño laboral del personal no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023

Ha: El desempeño laboral del personal influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023

### Tabla 09

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	df	Sig.
Sólo intercepción	34,372			
Final	,000	34,372	3	,000

Se observa en la tabla 09, que el mencionado informe de ajuste evidencia que el valor de significancia es p-valor = 0.000 menor al margen de error  $\alpha=0.05$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se confirma que existe influencia significativa del desempeño laboral en el cumplimiento de las BPA en droguerías.

### Tabla 10

*Pseudo R-cuadrado de la hipótesis general*

Cox and Snell	,682
Nagelkerke	,774
McFadden	,537
Función de enlace: Logit.	

Se observa en la tabla 10, en referencia a los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se señala que el cumplimiento de las BPA en droguería es explicado por el desempeño laboral del personal en un 68.2% y los valores de la prueba de Nagelkerke indica que el cumplimiento de las BPA en droguerías es explicado en un 77.4% por el desempeño laboral. Por consiguiente, el nivel de ajuste del modelo de datos, es aceptable porque sobrepasa el 50%.

### Hipótesis específica 1

Ho: El desempeño de la tarea del personal no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023

Ha: El desempeño de la tarea del personal influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023

**Tabla 11**

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	df	Sig.
Sólo intercepción	31,697			
Final	,000	31,697	3	,000

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 11; que el mencionado informe de ajuste evidencia que el valor de significancia es p-valor = 0.000 menor al margen de error  $\alpha=0.05$ , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se confirma que existe influencia significativa del desempeño de la tarea del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías.

**Tabla 12**

*Pseudo R-cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox and Snell	,652
Nagelkerke	,740
McFadden	,496

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 12, en referencia a los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, que el cumplimiento de las BPA en droguería es explicado por el desempeño de la tarea del personal en un 65.2% y los valores de la prueba de Nagelkerke indica que el cumplimiento de las BPA en droguerías es explicado en un 74%. Por consiguiente, el nivel de ajuste del modelo de datos, es aceptable porque sobrepasa el 50%.

## Hipótesis específica 2

Ho: El desempeño en el contexto del personal no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023

Ha: El desempeño en el contexto del personal influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023

**Tabla 13**

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	df	Sig.
Sólo intercepción	30,406			
Final	14,487	15,919	3	,001

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 13; que el mencionado informe de ajuste evidencia que el valor de significancia es p-valor = 0.001 menor al margen de error  $\alpha=0.05$ , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se confirma que existe influencia significativa del desempeño en el contexto del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías.

**Tabla 14**

*Pseudo R-cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox and Snell	,412
Nagelkerke	,467
McFadden	,249

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 14, en referencia a los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, que el cumplimiento de las BPA en droguería es explicado por el desempeño en el contexto del personal en un 41.2% y los valores de la prueba de Nagelkerke indica que el cumplimiento de las BPA en droguerías es explicado en un 46.7%. Por consiguiente, el nivel de ajuste del modelo de datos, es medianamente aceptable porque es cercano al 50%.

### Hipótesis específica 3

Ho: El comportamiento contraproducente del personal no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023.

Ha: El comportamiento contraproducente del personal influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023.

**Tabla 15**

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	df	Sig.
Sólo intercepción	22,504			
Final	14,826	7,679	3	,022

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 15; que el mencionado informe de ajuste evidencia que el valor de significancia es p-valor = 0.022 menor al margen de error  $\alpha=0.05$ , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se confirma que existe influencia significativa del comportamiento contraproducente del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías.

**Tabla 16**

*Pseudo R-cuadrado de la hipótesis específica 3*

Cox and Snell	,226
Nagelkerke	,256
McFadden	,120

Función de enlace: Logit.

Se observa en la tabla 16, en referencia a los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, señala que el cumplimiento de las BPA en droguería es explicado por el comportamiento contraproducente del personal en un 22.6% y los valores de la prueba de Nagelkerke indica que el cumplimiento de las BPA en droguerías es explicado en un 25.6%. Es decir que el nivel de ajuste del modelo de datos, no es aceptable porque está lejos del 50%. Por lo tanto, si bien esta dimensión resulta significativa, sin embargo, tiene poca influencia en el cumplimiento de las BPA en droguerías.

## V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general se evidenciaron que el desempeño laboral del personal influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023, puesto que el p-valor de la significancia (0,000) es inferior al margen de error (0,05); además, que los valores de la prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, indica que es explicado por el desempeño laboral en un 68.2% y los valores de la prueba de Nagelkerke, indica que es explicado por el desempeño laboral en un 77.4%, en síntesis se afirma que el cumplimiento de las BPA en las droguerías es explicado por el desempeño laboral del personal; estos datos fueron sostenidos por los resultados descriptivos referentes a la variable independiente desempeño laboral para el total del personal de las droguerías participantes, señalando que el 6.7% del personal presenta un nivel deficiente, un 13.3% un nivel moderado y un 80% en un nivel eficiente, asimismo, se evidencia que un 33.33% de las droguerías no cumplieron con las BPA, un 20% de las droguerías cumplieron parcialmente con las BPA y el 46.7% de las droguerías cumplieron con las BPA. Cabe mencionar que, desde la perspectiva de la observación de los diferentes conceptos teóricos sobre el desempeño laboral, se puede advertir, si bien el desempeño laboral viene hacer un proceso dinámico y periódico utilizado como un medio de supervisión, la cual se encuentra supeditado a la valoración de las recompensas (Chiavenato, 1999). Además, que Mertens (1996), define que las personas se desempeñan mejor cuando las metas son simples y que podría entrar en un conflicto mutuo las metas e intereses propios de una persona; nuevamente asevera como un factor principal el interés propio para la consecución de las metas en una organización; sin embargo, no necesariamente toda evaluación del desempeño laboral debería estar supeditada a una valoración de recompensas por parte del personal para ejecutar adecuadamente su trabajo, debido a que en la presente investigación se evidencio que solo un 6.7% del personal presento un nivel deficiente, un 13.3% un nivel moderado y un 80% un nivel eficiente de desempeño laboral, tanto en droguerías que no cumplieron con las BPA, que cumplieron parcialmente con las BPA y aquellos que cumplieron con las BPA.

Estos resultados evidenciados son análogos a los obtenidos por Cortegana, (2022), investigación desarrollada para identificar como el desempeño laboral se ve influenciada por el clima laboral en un establecimiento de salud de la provincia de Cajamarca a 72 colaboradores, la metodología fue de tipo aplicada, cuantitativa, de diseño no experimental, explicativa, del análisis descriptivo, se obtuvo que el desempeño laboral regular fue en 16.7%, y el bueno en un 83.3%, asimismo, fue significativa, el valor de R cuadrado de Nagelkerke fue de 12% para las variables mencionadas; asimismo, en una investigación desarrollada en un hospital de Ecuador,

se estableció que el desempeño laboral percibido por parte del personal de salud fue en un 82.5% (destacado), 17.4% (regular) y un 0% (Bajo), significativamente, tanto para la supervisión y el desempeño laboral. (Vélez, 2022);

Referente al cumplimiento de las BPA, los resultados conseguidos en la investigación son análogos a los obtenidos por Salinas, (2022) quien realizó una investigación para medir el nivel de cumplimiento de las BPA en droguerías que tercerizan el servicio de almacenamiento en Lima, evidenciando: un nivel bajo (20%), nivel medio (55%) y alto (35%) referente a las BPA, utilizándose la guía de inspección del MINSA, posteriormente con la implementación de la documentación se observó una mejora considerable del cumplimiento de las BPA. Por lo que, se deduce que el incumplimiento de las BPA, estaría ligado a diversos factores ajenos a la percepción que tiene el personal sobre su desempeño en una droguería.

En ese sentido, del análisis de los hallazgos encontrados en referencia al cumplimiento de las BPA, se podría considerar que el desempeño laboral en el personal de droguerías al presentar niveles elevados de eficiencia (80%), independientemente de su condición que se encuentren, como aquellos que no cumplieron con las BPA, que cumplieron parcialmente con las BPA y aquellos que cumplieron con las BPA, pudiendo deberse el incumplimiento a las BPA en la mayoría de los casos, a circunstancias y/o factores externos ajenos al personal propio de la droguería; debido a que un almacén de una droguería requiere de unas adecuadas instalaciones, equipamiento, instrumentación, mobiliarios y recursos necesarios para la realización de todos los procesos y controles necesarios para asegurar la calidad e integridad del producto y/o dispositivo y cumplir con las BPA; en concordancia a Swarnali et al (2020), que define a las BPA como aquella actividad de almacenar existencias en buena calidad asegurando accesibilidad y disponibilidad, un deficiente almacenamiento ocasiona daños, implicando el control de la temperatura y la optimización de los espacios de almacenamiento, las cuales requerirán equipamiento e instrumentación de última tecnología para la mantención de las condiciones de almacenamiento requeridas en el almacén. Además, mencionar que de todas las inspecciones reglamentarias programadas en el periodo de enero a mayo del 2023, solo se pudieron ingresar al almacén y verificar realmente las BPA en 30 droguerías que representarían el 39 % de las 77 programadas (100%); a pesar, que las visitas de inspección fueron realizadas dentro de su horario registrado y autorizado ante la Autoridad de Salud, en el 61% de droguerías no se pudieron ingresar al almacén para verificar las BPA, por lo que, genera debate, preocupación y zozobra, sobre la situación real de estas droguerías, debido a que custodian productos y/o dispositivos destinados para la población; aparte, de que

se le iniciaran procedimientos administrativos sancionadores por las observaciones encontradas en las visitas de inspección.

Además, en las siguientes investigaciones se encontraron resultados casi similares, donde los niveles de desempeño laboral del personal no son tan elevados, sin embargo, representan niveles dominantes en relación a las otras categorías de niveles, en una investigación realizada en Abancay en una red de salud, se obtuvo según los resultados descriptivos, que los 92 trabajadores perciben el desempeño laboral en un 38% (totalmente de acuerdo), el 21.7% (de acuerdo), el 15.2% (indiferente), el 23.9% (en desacuerdo), y el 1.11% (totalmente en desacuerdo), además, es significativa y que las habilidades blandas van a determinar en un 10.8% el desempeño laboral (Aroni et al, 2022); asimismo, en la investigación realizada a colaboradores de droguerías de Lima, con la intención de predecir la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral, se obtuvo que el desempeño laboral (con las tres dimensiones establecidas, según estudio), fue de 50.93% (muy alto), 39.81% (alto), 6.48% (regular) y 2.78% (muy bajo), encontrándose una asociación entre las variables mencionadas. (Dávila, 2022); las cuales podrían deberse a diversos factores propios de la organización, debido a que el desempeño laboral tiene una vinculación con el pensar o las emociones de las personas referente a la actividad que desarrollan (Ticahuanca et al, 2021).

Por otro lado, existen investigaciones con resultados diferentes, donde se evidencian niveles predominantes de la media que perciben el desempeño laboral del personal en su máximo apogeo, como Alvarado, (2022), que propuso en su investigación el objetivo de determinar como el desempeño laboral se ve influenciada por la gestión administrativa en una Red de Salud en Otuzco - Trujillo, utilizando una metodología de tipo aplicada, cuantitativo, de diseño no experimental - transversal, correlacional causal, la población fue de 150 trabajadores administrativos de la Red, el muestreo fue de 108 trabajadores de carácter probabilístico aleatorio simple, los resultados fueron los siguientes el 0%, 59.3% y 40.7% percibe el desempeño laboral en un nivel bueno, regular y deficiente respectivamente, significativa, el coeficiente de R cuadrado de Nagelkerke fue en un 24.6% la influencia entre las variables mencionadas; también, Quiroz, (2022), en un estudio desarrollado en las boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, encontró los siguientes hallazgos: un nivel medio (56%) y un nivel alto (44%) de desempeño laboral en los 50 participantes, además, que existe una relación estadísticamente significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral; Quintana, (2022) en su investigación desarrollada en 50 servidores de una red de salud asistencial en Piura obtuvo los siguientes hallazgos en relación al desempeño laboral: un nivel alto (46%), moderado (56%) y un nivel bajo (0%), significativa.

Asimismo; Aguilar, (2021), donde el objetivo de su investigación fue determinar como el desempeño laboral del personal sanitario de una Microred de salud en Apurímac, 2021, se ve influenciada por la gestión administrativa, la metodología usada fue no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, de nivel correlacional causal, la población y muestra fue de 82 colaboradores sanitarios, los resultados fueron los siguientes el 7%, 13% y 79% percibe el desempeño laboral en un nivel bajo, alto y medio respectivamente, significativa, el coeficiente de R cuadrado de Nagelkerke fue en un 67% la influencia entre las variables mencionadas; del mismo modo, Olivera et al., (2021), que desarrollo como objetivo en su investigación establecer cuál es la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en una empresa, utilizándose la metodología aplicada, cuantitativo de diseño no experimental, de nivel correlacional – causal, la población fue de 100 personas, la muestra de 80 personas, los resultados obtenidos del desempeño laboral fueron lo siguiente: el 43.8% (muy adecuado), 46.3% (adecuado), regular (5%), inadecuado (5%), evidencia que esta influenciado por el clima organizacional con un valor (p-valor:  $0.000 < \alpha=0.05$ ).

Del análisis de las diferencias encontradas en los hallazgos obtenidos de la presente investigación con las revisiones de las investigaciones antes citadas, podemos inferir, que las muestras utilizadas en los antecedentes fueron mayores de 50 personas, en la investigación presente se usaron 30 personas, Ñaupas, et al.(2018) considera que la parte elegida de una población viene hacer la muestra, la cual reúne la totalidad de las características generales, por lo que, se debería controlar la elección y el tamaño de la muestra; en consecuencia explicaría en cierto grado la diferencia de resultados por la cantidad de muestra utilizada en la investigación, también tendría relación al tipo de prueba de normalidad que se usa por la magnitud de la muestra; por lo que, se podría sugerir en investigaciones precedentes la utilización de mayores unidades de muestras, conforme lo establece la base teórica; asimismo, se advierte que la muestra utilizada en los antecedentes citados, excepto de Quiroz, (2022), fue en una misma institución en todos los casos, sin embargo, en la presente investigación fue un personal de las 30 instituciones (droguerías), cada uno de ellos con diferentes contextos y realidades diferentes, Monje, (2011), define a la población como el conglomerado de unidades, sujetos u objetos que representan las características a investigar pudiéndose generalizar los resultados obtenidos en la muestra; asimismo, en los antecedentes de las investigaciones citadas en la mayoría utilizaron dimensiones diferentes de medición para la variable del desempeño laboral, habiéndose utilizado en la presente investigación la propuesta teórica de Koopmans (2014) de tres dimensiones, considerando que Ñaupas, et al,(2018), señala que las funciones de un marco teórico, es de identificar los acápites de estudio en el conglomerado de las teorías que existen,

delimitar con exactitud los indicadores y variables, entre otros; a la vez, resulta relevante y pertinente analizar los resultados que se obtienen de una prueba piloto, así como la confiabilidad de los instrumentos, la cual, aplica para los antecedentes de las investigaciones antes citadas, así como de la presente investigación, que fue de 0.94; de excelente confiabilidad (Alpha de Cronbach) y un valor de 0.85; buena (Kuder Richardson-20), las mismas que repercuten en los resultados finales de una investigación, los cuales deberían reflejar realmente la percepción y sentir de los participantes para cumplir con los propósitos de la investigación, Ñaupas, et al,(2018), señala que un investigador podría advertir desaciertos en la elaboración de una guía de observación o lista de cotejo mediante la prueba piloto, para la subsanación correspondiente de los errores; otro detalle relevante a tomar en cuenta, es que los trabajos de investigación antes citados fueron realizados en un periodo pandémico y postpandemia, el contexto situacional era atípico, bastante particular, afectando físicamente y mentalmente a la mayoría de las personas incluidos al personal sanitario en mayor grado, debido a que enfrentaba en primera línea a esta pandemia, por lo que se podría inferir que la percepción del desempeño laboral del personal que participo en las investigaciones en su mayoría fue de nivel moderado/medio y no alto/eficiente, la OIT (2023), refiere que, por los antecedentes de la coyuntura actual sanitaria que aqueja el mundo, el personal sanitario fue fuertemente afectado con bajas muy sensibles en relación a otros rubros de trabajadores debido a que estuvieron al frente de la lucha contra esta pandemia, la cual hace una comparación de la disparidad entre trabajadores informales con los formales, y que estos últimos obtienen ciertas ventajas en su desempeño, así como en la adaptación adecuada a las exigencias y riesgos laborales en sus organizaciones; sin embargo, la presente investigación fue realizada en un periodo de salida de la postpandemia, obteniéndose un nivel de 80% (eficiente) de desempeño laboral del personal, los cuales, podrían deberse a múltiples factores coadyuvantes como la motivación e inteligencia emocional que ayudarían a que se mejore el desempeño laboral de un personal en una organización.

Por otro lado, Alles (2007) señala que para la obtención de un desarrollo supremo de un personal dentro de una organización se necesita cierta ración de competencias y conocimientos, sin embargo, para la medición integral de un adecuado desempeño laboral no necesariamente se debería considerar solo esos dos atributos, sino, aquellos comportamientos propios e intrínsecos del personal que de una u otra manera podrían afectar que se cumpla con las metas de la organización, como una de las dimensiones del comportamiento contraproducente que define (Koopmans (2014), como aquellas conductas realizadas por los colaboradores de una organización en el lugar de trabajo de carácter antisocial, antisistema, pernicioso, descarriado, deliberado,

que conmina el bienestar y la buena voluntad de la organización; con la finalidad de que la medición de dicha variable sea integral y abarque todo el contexto de la investigación; habiéndose considerado en la presente investigación las tres dimensiones propuestas por el mencionado autor.

Asimismo, Robbins et al (2009), al describir sobre el desempeño laboral que origina información para la toma de decisiones, identifican necesidades de desarrollo, capacitación, asimismo, ponen en evidencia deficiencias de competencias y aptitudes del personal, las cuales podrían originar el desarrollo de planes correctivos, centrándose su interés más en el comportamiento de la organización; la cual está más centrada en las características que presenta el personal de la organización en la realización de sus actividades, interesándole más como es el comportamiento en la organización, para la obtención de las metas indirectamente, en los resultados obtenidos en la investigación el 6.7% presento un nivel deficiente y el 13.3% un nivel moderado de desempeño laboral, la cual podría afectar al cumplimiento de las BPA en las droguerías, por consiguiente originaria el desarrollo de planes correctivos por parte de la droguería, para revertir tales situaciones.

Campbell et al (2015), al definir el desempeño laboral individual como acciones que las personas ejecutan acciones sobresalientes para los objetivos de la organización y aquellas que no, centrados en lo se requiere en la organización; reitera la necesidad intrínseca que las acciones que desarrolla el personal deben conducir necesariamente a los objetivos de la organización, por lo que, se desprendería que el desempeño laboral del 80% (eficiente) del personal de las droguerías cumplirían con los objetivos de la droguería, no obstante hubo cierto personal de droguerías que no cumplieron con las BPA y que cumplieron parcialmente con las BPA que se encuentran dentro del 80%.

Cabe mencionar, que, si bien la variable de desempeño laboral se puede medir por varios conceptos teóricos propuestos por varios autores, sin embargo, resulta relevante para cada investigación determinar qué tipo de teoría a elegir para tomar en cuenta el uso de las dimensiones en la investigación, debido a que existe una gran variabilidad de dimensiones a usar, considerándose que las dimensiones a usar deberían ser lo suficientemente sencillas y prácticas, que cumpla con su objetivo, adaptados para nuestra idiosincrasia y contexto, acorde a lo que establece Koopmans et al (2013), adaptada por Gabini et al (2016), donde validó la escala para la medición de dicha variable que es una adaptación para muestras hispanohablantes, fácil de administrar, ágil, corta, sencilla, genérica para diversos sectores ocupacionales, que permiten medir comportamientos subjetivos para la exploración de conductas de cada persona.

Aun cuando, se ha evidenciado importantes contribuciones en el trabajo de investigación, se cree pertinente mencionar algunas limitaciones en el estudio:

En cuanto al diseño metodológico, resulta más robusto y consistente una investigación, cuando se utiliza una mayor cantidad de muestra, así como, la aplicación de un muestreo probabilístico, Hernández, (2017), refiere que solamente es factible una investigación cuando se delimita de forma clara la población a estudiar y resulta explícito las etapas de la selección de muestra, que tiene como efecto que la investigación sea crítica, transparente y se replique; habiéndose utilizado una muestra de 30 individuos para la presente investigación; asimismo, se advierte que se ha caracterizado la población de estudio en forma general y amplia abarcando al personal de las droguerías con todas sus particularidades, como tal, toda vez, que existen droguerías con almacén propio, droguerías que tercerizan el servicio de almacenamiento, droguerías que solo brindan servicio de almacenamiento, así como, droguerías que solo manejan productos sanitarios, que manejan productos que requieren cadena de frío, equipos médicos, gases medicinales, entre otros, por lo que, se podría sugerir en investigaciones precedentes una delimitación más específica de la población a estudiar involucrando los casos antes señalados; debido, a que la exigencia de las BPA, se evalúa acorde al tipo de producto y/o dispositivo que almacenan las droguerías, requiriendo controles medios, moderados y rigurosos, según criterio de riesgo, acorde a lo que señala la OMS, (2020), que las BPA vienen hacer actividades importantes en la cadena de suministros donde están involucradas varios actores, las cuales son responsables del manejo en el almacenamiento y distribución de productos médicos, estos productos pueden estar sujetos a varios riesgos en las diferentes etapas en la cadena de suministros.

Dificultad para una delimitación precisa de la muestra debido a que la información del personal es variable con el tiempo, pudiendo contar cada de droguería de 02 personas hasta 60 personas en promedio, por lo, que se tomó la decisión de muestrear 01 personal de cada una de las 30 droguerías, que pudieran representar en forma equitativa a cada droguería inspeccionada, hecho que no nos permitía u obstaculizaba muestrear a más personal de cada droguería. Además, la rotación, cambio/reemplazo del personal que integra las droguerías a través del tiempo es frecuente, no en todos los casos, el personal permaneció perenne desde que se realizó la inspección hasta la toma de la encuesta para la valoración del desempeño laboral. Por consiguiente, de las 77 inspecciones reglamentarias programadas a droguerías en el periodo de enero a mayo del 2023, posterior a la filtración y clasificación de la información, solo quedaron 30 droguerías que cumplían con los parámetros de la investigación, para aplicarse la lista de cotejo de cada acta de inspección, así como, para la aplicación de la encuesta al personal de las droguerías.

Insuficiente cantidad de trabajos de investigación de tipo explicativo que involucren ambas variables de estudio, la cual permitan una apropiada clasificación y filtro correspondiente de dicha información, para una comparación con los hallazgos obtenidos de la investigación, además, probablemente los mecanismos utilizados en la estrategia de búsqueda de información no hayan permitido identificar otras investigaciones de lengua extranjera de carácter relevante que cumplan con los criterios adecuados para ser comprendidos en la investigación.

En cuanto al primer objetivo específico, que fue determinar la influencia del desempeño de la tarea del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023, se estableció que el valor de la significancia (0,000) es menor al margen de error (0,05), por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, asimismo, los valores de la prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell señala que es explicado por el desempeño de la tarea en un 65.2%, y los valores de la prueba de Nagelkerke, señala que es explicado por el desempeño de la tarea en un 74%, los cuales son sostenidos por los datos descriptivos hallados en el personal de las droguerías en relación al desempeño de la tarea, el cual el 6.7% del personal presenta un nivel deficiente, un 16.7% un nivel moderado y un 76.7% un nivel eficiente.

El desempeño de la tarea percibido por el personal de las droguerías para el desarrollo de sus actividades denota un nivel eficiente de un 76.7%, según a lo que define Koopmans (2014), como aquella actividad que está directamente e indirectamente relacionada con la provisión de un bien o servicio de calidad, parte medular de toda Institución; a pesar de las limitaciones encontradas en las droguerías que no cumplieron con las BPA, que cumplieron parcialmente con las BPA, excepto en aquellos que cumplieron con las BPA, se evidencio una percepción del desempeño en la tarea de un nivel de eficiente propio del personal, los cuales se refuerzan con los siguientes estudios de investigación que presentaron resultados análogos.

Quiroz, (2022), en un estudio desarrollado en las boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, encontró los siguientes hallazgos de desempeño en la tarea en los 50 participantes de la investigación un nivel bajo (0%) medio (08%) y un nivel alto (92%), respectivamente; asimismo, Medina, (2022), en un estudio desarrollado en un hospital de Lima Este, encontró los siguientes hallazgos de rendimiento en la tarea determinó un nivel bajo (2.9%) medio (12.5%) y un nivel alto (84.4%) respectivamente; del mismo modo, una investigación desarrollada en un hospital de Ecuador, determinó que el desempeño de la tarea percibido por parte del personal de salud fue un 80.0% (destacado), 16.25% (regular) y un 3.75% (Bajo), (Vélez, 2022); además, en un estudio desarrollado en los servidores de una red de salud asistencial en Piura en 50 participantes de la investigación se encontró los siguientes hallazgos de rendimiento en la tarea un nivel alto (80%), moderado (20%) y un nivel bajo (0%) respectivamente (Quintana, 2022), por último, una investigación desarrollada en un establecimiento de salud de la provincia de Cajamarca a 72 colaboradores, se encontró que el desempeño en la tarea fue un 0% (malo), un 8.3%( regular), y un 91.7.3%(bueno), (Cortegana, 2022), por lo que, la dimensión hallada en la presente investigación de 76.7% (eficiencia), denotaría que el personal tendría una percepción muy favorable sobre la actividad misional que realiza.

En cuanto al segundo objetivo específico, que fue determinar la influencia del contexto de la tarea del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023, se estableció que el valor de la significancia (0,000) es menor al margen de error (0,05), por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, además, los valores de la prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell señala que es explicado por el desempeño en el contexto en un 41.2%, y los valores de la prueba de Nagelkerke, señala que es explicado por el desempeño en el contexto en un 46.7%, afirmándose que el desempeño en el contexto explica medianamente el cumplimiento de las BPA, los cuales son amparados en los resultados descriptivos encontrados en el personal de las droguerías en relación al desempeño en el contexto, el cual el 13.3% del personal presenta un nivel deficiente, un 13.3% un nivel moderado y un 73.3% un nivel eficiente; El desempeño en el contexto percibido por el personal de las droguerías para el desarrollo de sus actividades denota un nivel eficiente de un 73.3%, en los indicadores de planificación del trabajo, compromiso laboral, capacitación y mejora de las habilidades laborales, en droguerías que no cumplieron con las BPA y aquellos que cumplieron parcialmente las BPA, acorde a lo que define Koopmans (2014), como aquella actividad que no está inmersa en la tarea como tal; no obstante, son muy necesarias e importantes que el personal cuente con estas actitudes y desarrolle estas acciones con el fin de que la organización cumpla con sus objetivos planteados; los cuales se refuerzan con los siguientes estudios de investigación que presentaron resultados análogos:

Cortegana, (2022), en una investigación desarrollada en un establecimiento de salud de la provincia de Cajamarca a 72 colaboradores, encontró los siguientes hallazgos de desempeño contextual, malo (2.8%), regular (27.8%), y bueno (69.4%), respectivamente; asimismo, Quiroz, (2022), en un estudio realizado en las boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, encontró los siguientes hallazgos de desempeño contextual en los 50 participantes de la investigación, un nivel bajo (0%) medio (24%) y un nivel alto (76%), respectivamente; además, Medina, (2022), en un estudio desarrollado en un hospital de Lima Este, en los 104 trabajadores que participaron en la investigación, el rendimiento en el contexto fue bajo (2.9%), medio (27.9%) y alto (69.2%); por último, en una investigación desarrollada en un hospital de Ecuador, el desempeño en el contexto percibido por parte del personal de salud fue un 78.75% (destacado), 21.25% (regular) y un 0 % (Bajo), (Vélez, 2022).

Por otro lado, se discrepa con los resultados obtenidos en un estudio realizado en una red de salud asistencial en Piura, hallándose el rendimiento en el contexto un nivel bajo (70%), (Quintana, 2022), pudiéndose deberse a múltiples factores asociados a dicha dimensión, mas no así, a la ejecución central de la tarea.

En cuanto al tercer objetivo específico, que fue determinar la influencia del comportamiento contraproducente del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, 2023, se estableció que el valor de la significancia (0,000) es menor al margen de error (0,05), por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, asimismo, los valores de la prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell señala que es explicado por el comportamiento contraproducente en un 22.6%, y los valores de la prueba de Nagelkerke, señala que es explicado por el comportamiento contraproducente en un 25.6%, por lo que, se puede afirmar que esta dimensión del comportamiento contraproducente, si bien resulta significativa, sin embargo tiene poca influencia en la variable de las BPA, los cuales son amparados en los resultados descriptivos encontrados en el personal de las droguerías relacionados al comportamiento contraproducente, el cual el 6.7% del personal presenta un nivel deficiente, un 20% un nivel moderado y un 73.3% un nivel eficiente; El control del comportamiento contraproducente percibido por el personal de las droguerías, denota un nivel eficiente (73.3%), a pesar de las carencias encontradas en las droguerías que no cumplieron con las BPA, que cumplieron parcialmente con las BPA, excepto en aquellos que cumplieron con las BPA, los cuales se refuerzan con los siguientes estudios de investigación que presentaron resultados análogos:

Vélez, (2022) en una investigación realizada en un hospital de Ecuador, el control del comportamiento contraproducente percibido por parte del personal de salud fue un 90.0% (destacado), 10% (regular) y un 0% (bajo); asimismo, un estudio realizado en los servidores de una red de salud asistencial en Piura, el control del comportamiento contraproducente de los 50 participantes fue un nivel alto (74%), moderado (26%) y un nivel bajo (0%) (Quintana, 2022); además, en una investigación desarrollada en un establecimiento de salud de la provincia de Cajamarca a 72 colaboradores, el desempeño adaptativo malo fue en 0%, regular en 11.1%, y el bueno en un 88.9%, (Cortegana, 2022).

En las citadas investigaciones los resultados fueron opuestos, como Quiroz, (2022), que evidencio un nivel bajo (66%) del control del comportamiento contraproducente en personal de las boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, asimismo, Medina, (2022), en un estudio realizado en un hospital de Lima Este, en 104 trabajadores encontró que el control del comportamiento contraproducente fue de nivel bajo (80%), la cual podría explicarse como conductas intrínsecas y propias del personal, mas no así, a la ejecución central de la tarea, acorde a lo que señala Koopmans, (2014), como aquella conducta que es percibida por el trabajador como una afectación a sus intereses propios y particulares, las cuales son perniciosas para la organización.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera:**

Se logró determinar que la influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, es estadísticamente significativa, de igual forma, esta aseveración fue validada por la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke, que deduce que el cumplimiento de las BPA fue explicado por el desempeño laboral.

### **Segunda:**

Se logró determinar que el desempeño de la tarea del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, es estadísticamente significativa para predecir las BPA, en virtud de que el modelo de regresión logística fue el indicado, de igual forma, esta aseveración fue validada por la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke, que deduce que el cumplimiento de las BPA fue explicado por el desempeño en la tarea.

### **Tercera:**

Se logró determinar que el desempeño en el contexto del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, es estadísticamente significativa para predecir las BPA, en virtud a que el modelo de regresión logística fue el indicado, de igual forma, esta aseveración fue validada por la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke, que deduce que el cumplimiento de las BPA fue explicado por el desempeño en el contexto.

### **Cuarta:**

Se logró determinar que el comportamiento contraproducente del personal en el cumplimiento de las BPA en droguerías de Lima metropolitana, es estadísticamente significativa para predecir las BPA, en virtud a que el modelo de regresión logística fue el indicado, sin embargo, tiene poca influencia en las BPA, la cual fue ratificada por los la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke.

## VII. RECOMENDACIONES

### **Primera:**

A los futuros investigadores, se sugiere, realicen investigaciones que determinen la influencia del desempeño laboral en el cumplimiento de las BPA en otras categorías de establecimientos que requieren de vigilancia sanitaria por la Autoridad de Salud, como laboratorios, almacenes especializados, oficinas farmacéuticas, farmacias de los establecimientos con el objetivo de conocer ciertas realidades problemáticas.

### **Segunda:**

Se sugiere que se prosiga con investigaciones futuras, vinculantes al estudio, que determinen cuales son los factores asociados que incrementan en el personal su desempeño laboral para el cumplimiento de las BPA en estos establecimientos farmacéuticos, con la finalidad de conocer y fortalecer ciertas capacidades en el personal.

### **Tercera:**

A las droguerías a nivel nacional que consideren los resultados obtenidos de la presente investigación evalúen y examinen dicha información, asimismo, se replique el cuestionario de desempeño laboral en el personal como una auto evaluación para una toma apropiada de decisiones y mejora continua de las actividades que desarrollan.

### **Cuarta:**

Se sugiere a la comunidad farmacéutica que desarrollan actividades con productos y/o dispositivos reguladas por la Autoridad de Salud, como los colectivos y/o asociaciones de droguerías a nivel nacional que evalúen y examinen cuales son aquellos factores que ocasionan que una droguería no cumpla a cabalidad con las BPA, puesto, que la percepción del personal encuestado sobre su desempeño laboral en la organización, es elevado en el nivel de eficiente, independientemente de que la droguería cumpla con las BPA, así como, en aquellos casos que no haya cumplido con las BPA.

### **Quinta:**

En las futuras investigaciones se sugiere el uso de instrumentos de aplicación para la cuantificación de las variables de estudio, según la base teórica propuesta, adaptadas por investigaciones según nuestro contexto, latinoamericanas, peruanas, puesto, que se acercan más al reflejo de nuestra propia idiosincrasia, para la obtención de resultados más cercanos a nuestra realidad.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M (2010), Psicología industrial organizacional un enfoque aplicado, sexta edición, México; URL: [https://www.academia.edu/31606052/Psicologia\\_industrial\\_organizacional\\_un\\_enfoque\\_aplicado](https://www.academia.edu/31606052/Psicologia_industrial_organizacional_un_enfoque_aplicado)
- Aguilar, Y (2021), La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Red Curahuasi. Apurímac, 2021, obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74768/Aguilar\\_GY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74768/Aguilar_GY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, A. (2022), Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo en una Red de Salud. Otuzco, DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104447> URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104447>
- Alles, M. (2007) “Desarrollo del talento humano, basado en competencias”, ediciones Granica, Buenos Aires - México, Santiago, Montevideo, obtenido de [file:///D:/Downloads/talento-humano\\_a.pdf](file:///D:/Downloads/talento-humano_a.pdf)
- Ameet S., Rachana S., Chandrani G., Gautam S, Pooja S., (2022), Effect Of Leadership Style On Employee Performance In Health Care Industry India, Artículo de Investigación, URL: <https://www.academia.edu/92665907/Effe>
- Aquino J (2019) “Variables que explican los rangos remunerativos del primer empleo de los egresados universitarios del Perú aplicando regresión logística ordinal”, <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4121/aquino-gamboa-juan-carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aroni M, Huaman X (2022) Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la red de salud Abancay, 2022, obtenido de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7704/TESIS%20ARONI%20-%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballal, P., Umathe, N., Jawarkar, D. (2015). Comparative account of diverse regulatory guidelines for storage and transportation of pharmaceuticals. International Journal of PharmTech Research, 8(7), 180–192. [https://sphinxesai.com/2015/ph\\_vol8\\_no7/2/\(180-192\)V8N7.pdf](https://sphinxesai.com/2015/ph_vol8_no7/2/(180-192)V8N7.pdf)
- Bhaskaran J; Venkatesh P (2019) Good Storage and Distribution Practices for Pharmaceuticals in European Union; Pharmaceutical Regulatory Affairs Group, Department of Pharmaceutics, JSS College of Pharmacy, JSS Academy of Higher Education & Research, SS Nagara, Mysuru – 570 015, Karnataka, India, available in: <https://www.proquest.com/openview/56ae5ae5d2a374f535e1b010bada98b4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54977>

- Brizuela, F., Torres L. (2020) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la dirección general de recursos humanos  
DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dcart?info=link&codigo=8620904&orden=0> URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8620904>
- Cáceres, L. (2022), Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, tesis <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48923> URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48923>
- CEPAL / OIT (2019), Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe; El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral, obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44604/1/S1900309\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44604/1/S1900309_es.pdf)
- Chiavenato I. (1999), Administración de Recursos Humanos" Quinta Edición -Editorial Mc Graw Hill parte 1 -interacción entre personas y organizaciones [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20.pdf), pag 34.
- Campbell J, Brenton M. (2015) "Wiernik, The Modeling and Assessment of Work Performance", Department of Psychology, University of Minnesota, Minneapolis, Minnesota 55455; email: [campb006@umn.edu](mailto:campb006@umn.edu), obtained: [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20\(2015\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20(2015).pdf)
- COMEXPERU - Sociedad de Comercio Exterior de Perú (2019), revista, URL: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
- Cortegana, B., Gisella A. (2022), Clima organizacional en el desempeño laboral del personal en un establecimiento de salud, Cajamarca 2022, DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100613> URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100613>
- Dávila C. (2022), Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de droguerías de Lima, 2022, obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100613/Cortegana\\_BGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100613/Cortegana_BGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dessler G, Varela R, (2011), Capítulo 6 Administración de Recursos Humanos, quinta edición, URL: <https://es.scribd.com/doc/298925819/Capitulo-6-Administracion-de-Recursos-Humanos-G-Dessler-y-R-Varela#:~:text=Cap%C3%ADtulo%206%20Administracin%20de%20Recursos%20Humanos%20G%20Dessler%20y%20R%20Varela,-Cargado%20por>

- DIGEMID (2021), Memoria Institucional del 2016 al 2021 de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, obtenido de [MEMORIA INSTITUCIONAL DIGEMID, 2021.pdf](#)
- DIGEMID (2019) Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, Obtener autorización sanitaria de funcionamiento y traslado de droguerías en Lima Metropolitana, URL: <https://www.gob.pe/805-obtener-autorizacion-sanitaria-de-funcionamiento-y-traslado-de-droguerias-en-lima-metropolitana>
- Durán F; Lara G; (2020), Aplicación del coeficiente de confiabilidad de Kuder Richardson en una escala para la revisión y prevención de los efectos de las rutinas formadas durante el periodo de confinamiento a partir de la identificación del seguimiento de medidas de seguridad, de comida y de descanso, Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula, obtenido de:  
<file:///D:/Downloads/6693-%20Manuscrito-57289-1-10-20221010.pdf>
- Durango N, Espitia D (2022); Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la Clínica Zayma de Montería, Córdoba – Argentina, obtenido de:  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/6528?show=full>
- Falconí M, (2022); Inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal seleccionado del periodo diciembre 2021 -abril 2022 en SODETUR S.A.S; Ecuador, obtenido de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28960/1/UCE-FCP-CPI-FALCONI%20MICHELLE.pdf>
- Gabini, S.; Salessi, S. (2016) Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos, Laboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa, Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Córdoba, obtenido de:  
[file:///D:/Downloads/revistas,+Journal+manager,+4+ERLI%20\(4\).pdf](file:///D:/Downloads/revistas,+Journal+manager,+4+ERLI%20(4).pdf)
- Galindo H, (2020), Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos, URL: [F3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estadística-para-no-estadísticos-Una-guía-básica-sobre-la-metodología-cuantitativa-de-trabajos-académicos-2.pdf](https://www.f3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estadística-para-no-estadísticos-Una-guía-básica-sobre-la-metodología-cuantitativa-de-trabajos-académicos-2.pdf);  
DOI: <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>;
- Gontero, S., Novell R. (2020), El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina, URL:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47651/1/S2100683\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47651/1/S2100683_es.pdf)
- Granda, J. (2008), Gestión logística Integral, Editorial ECO, obtenido de [https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/gestion\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf)
- Hernández, H. (2018). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Dialnet. Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

- Hernandez, R. (2017). metodología de la investigacion. lima-peru: mc graw.
- Hompel, M., Schmidt T. (2007), Warehouse Management, Automation and Organisation of Warehouse and Order Picking Systems, obtain: [http://gitamskadapa.org/library/books/mba3sem/MCS/michael\\_ten\\_hompel\\_thorsten\\_schmidt\\_warehouse\\_mbookfi-org.pdf](http://gitamskadapa.org/library/books/mba3sem/MCS/michael_ten_hompel_thorsten_schmidt_warehouse_mbookfi-org.pdf)
- Koopmans. L. (2014). Measuring Individual Work Performance. Amsterdam, obtenido de <file:///D:/Downloads/koopmans-2014-measuring.pdf>
- Koopmans L.; Bernaards, C; Hildebrandt V. (2013), Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators  
DOI: 10.3233/wor-131659 URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23803443/>
- Lugo J, Pino L, (2021), Niveles de Razonamiento Inferencial para el Estadístico t-Student; DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1980-4415v35n71a25>; <https://www.scielo.br/j/bolema/a/KwHRZWjFLHt4CwvHdKp5C5f/?format=pdf&lang=es>
- (MDP) Ministerio de Salud y Deportes (2004), Norma de Buenas Prácticas de Almacenamiento. Medicamentos seguros, eficaces y de calidad. Obtenido de: <https://cutt.ly/Kf9YrnS> [Consultado septiembre 5, 2020]
- Medina M (2022), Compromiso y desempeño laboral en los trabajadores de un hospital de Lima Este, Perú, 2022, obtenido de: DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94708> URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94708>
- Mertens, L. (1996), "Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos", Oficina Internacional del Trabajo, obtenido de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/mertens.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf)
- (MINSA) Ministerio de Salud (2019), Plan Estratégico Institucional, PEI del 2021 al 2023, ampliado del Ministerio de Salud, obtenido de <file:///D:/Downloads/PEI%202023-MINSA.pdf>
- (MINSA) Ministerio de Salud (2015). Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID). Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros (Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA). [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2015/RM\\_132-2015.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2015/RM_132-2015.pdf)
- (MINSA) Ministerio de Salud (2008), Directiva administrativa "Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral, aprobada con Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Universidad Sur colombiana, Facultad de ciencias sociales y humanas, Programa de comunicación social y periodismo Neiva
- Mora, L. (2020), Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas “La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial” <https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/08/Gestion-logistica-en-centros-de-distribucion.pdf>
- Motowidlo S, Kell H, (2013), Job performance Container: Publisher: unknown Year: 2013 URL: [https://www.researchgate.net/publication/303918880\\_Job\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/303918880_Job_performance)
- MTPE, MIMP y OIT (2018) instan a empresas a valorar el desempeño laboral de las mujeres, URL: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/23634-mtpe-mimp-y-oit-istan-a-empresas-a-valorar-el-desempeno-laboral-de-las-mujeres>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. RAPD Online, 33(3),221-227. <https://bit.ly/3lspq6q>
- Ñaupas, H.; Valdivia M.; Palacios J.; Romero, H. (2018), Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis, quinta edición, [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ochoa C; Molina M; Ortega E. (2020) “Inferencia estadística: contraste de hipótesis”, Fundamentos de Medicina Basada en la Evidencia, obtenido de: <https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13659> RUTA/11\_Fundamentos\_Contraste.pdf
- Olivera Y., Leyva L., Napán A. (2021), Organizational climate and its influence on the work performance of workers Revista Científica de la UCSA; DOI: 10.18004/ucsa/24098752/2021.008.02.003 URL: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003)
- OMS (2019), En el Foro de la OMS sobre medicamentos, los países y la sociedad civil presionan para lograr una mayor transparencia y precios más justos, URL: <https://www.who.int/es/news/item/13-04-2019-at-who-forum-on-medicines-countries-and-civil-society-push-for-greater-transparency-and-fairer-prices>
- OMS (2020), Who.int Publisher: World Health Organization: WHO URL: [https://www.who.int/es/health-topics/medicines#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/medicines#tab=tab_1)
- OPS (2002) Red Panamericana Para la Armonización de la Reglamentación Farmacéutica. Grupo de Trabajo de Buenas Prácticas de Manufactura (GT/BPM). Obtenido de: <https://cutt.ly/of9RjAq> [Consultado septiembre 5, 2020].

- OIT, Organismo Internacional de Trabajo (2023), Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2023: El valor del trabajo esencial, URL: <https://www.ilo.org/digitalguides/es-es/story/weso2023-key-workers#home>
- Oxfam, (2020) “Ética de la investigación: una guía práctica ¿por qué son importantes estas directrices?”  
ByURL: <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/621092/gd-reseach-ethics-practical-guide-091120-es.pdf>
- Pandey, A. (2020), GOOD WAREHOUSING PRACTICES, School of Studies in Pharmaceutical Sciences, Jiwaji University, Gwalior, obtain: file:///D:/Downloads/GOOD%20WARE%20HOUSING%20PRACTICES%20PDF%20BY%20%20Dr.%20Abhishek%20Pandey.pdf
- Paragua M., Bustamante N., Norberto L., Paragua M, Paragua C. (2022), Investigación Científica, Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis, obtenido de: <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Pedraza, M; Alcalá, C; Castillo, S; Treviño, J (2021), Criterio de validación de normalidad en muestras pequeñas; pruebas paramétricas o no paramétricas, URL: <https://itsta.edu.mx/wp-content/uploads/2022/02/42-2021.pdf>
- Pérez, E. (2010). Perfil profesional del desempeño laboral de los colaboradores. España: Universidad de Barcelona, p 44
- Pino E, Granja A, Niño Y (2022); Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo, Ecuador, obtenido de: DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>;  
file:///D:/Downloads/DialnetInfluenciaDelClimaOrganizacionalEnElDesempenLabor-8229774%20(1).pdf
- Ponce, M.; Pasco, M., (2018), Guía de investigación en Gestión.  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/172009/Gu%20ada%20de%20Investigaci%20en%20Ciencias%20de%20la%20Gesti%20en%20Gesti%20en%20Gesti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Portal, C. (2011), GESTION DE STOCKS Y ALMACENES, obtenido de <https://vidalicn.files.wordpress.com/2011/10/gestion-de-stocks-y-almacenes.pdf>
- Quintana A (2022), Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los servidores de la red asistencial de Piura, 2022, obtenido de DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94962> URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94962>
- Quiroz Y. (2022), Competencias blandas y desempeño laboral en trabajadores de boticas en San Juan de Miraflores, 2022, obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107977/Quiroz\\_AY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107977/Quiroz_AY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Robbins, S.; Judge, T. (2009), "Comportamiento Organizacional", decimotercera edición, obtenido de [file:///D:/Downloads/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm%20(1).pdf)
- Salinas, R. (2022). Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento y procedimientos operativos en droguerías que contratan el servicio de almacenamiento en Somefarm S.A.C. Lima - 2021.
- Sao A, Saxena R, Ganguly Ch, Bapat G, Sharma P; (2022), Effect of leadership style on employee performance in health care industry in India, obtenido de: [https://www.researchgate.net/profile/GautamBapat/publication/362390933\\_Effect\\_of\\_Leadership\\_Style\\_on\\_Employee\\_Performance\\_in\\_Health\\_Care\\_Industry\\_in\\_India/links/62e7ceb64246456b55008b56/Effect-of-Leadership-Style-on-Employee-Performance-in-Health-Care-Industry-in-India.pdf](https://www.researchgate.net/profile/GautamBapat/publication/362390933_Effect_of_Leadership_Style_on_Employee_Performance_in_Health_Care_Industry_in_India/links/62e7ceb64246456b55008b56/Effect-of-Leadership-Style-on-Employee-Performance-in-Health-Care-Industry-in-India.pdf)
- Swarnali P.; Jeswani, G. (2020), book of Pharmaceutical Quality Assurance Page no: 255 – 275, Pharmacy Semester 6th Latest Edition obtain: <https://tabraizullah.files.wordpress.com/2020/02/qa-final-edit-2-15.pdf>
- Silva, T.; Lucena, D; Silva, R; Soares M.; Pereira, M.; Paulino, Silva, S.; Lucena, M. (2021). Systematic assessment of the drugs cold chain in Brazil by pharmaceutical professionals. Research, Society and Development, 10(7), e5010716144. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i7.16144>
- Stoner, J.; Freeman, R.; Gilbert, D. (1996); Administración, sexta edición, obtenido de [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Supo, F.; Hugo, C, (2014), Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales como diseñar y formular tesis de maestría y doctorado, URL: <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>
- Ticahuanca F; Mamani B (2021); "Un acercamiento teórico del desempeño laboral" Revista de investigación valor agregado; obtenido de URL: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1633](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633)
- UCV, (2020) Universidad Cesar Vallejo, Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Ugarriza, N. (2000). Instrumentos para la investigación educacional. Lima, Perú: Editorial UNMSM, 220 pp.

Urbina, G.; Barazal, V. (2002). Administración de la productividad en las organizaciones. México: McGraw Hill.

USP, 40-NF35. Farmacopea de los Estados Unidos de América, (2017). Buenas Prácticas de Almacenamiento. United States Pharmacopeial Convention. Rockville US.

Vargas E.; Cruz, W.; Hernández, A; Alvarado, D. (2021). Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en el Hospital Escuela de Tegucigalpa, Honduras, URL: <https://jppres.com/jppres/buenas-practicas-de-almacenamiento-de-medicamentos/>

Vélez S, (2022); Supervisión y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital del Cantón Ventanas, Ecuador 2022, obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94177/Velez\\_USL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94177/Velez_USL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023”						
AUTOR: Jose Luis Palacios León						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>General:</b> ¿En qué medida el desempeño laboral del personal influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana 2023?</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. ¿En qué medida el desempeño de la tarea del personal influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023?;</p> <p>2. ¿En qué medida el desempeño en el contexto del personal</p>	<p><b>General:</b> Determinar la influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. Determinar la influencia del desempeño de la tarea del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;</p> <p>2. Determinar la influencia del desempeño en el</p>	<p><b>General:</b> El desempeño laboral del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. El desempeño de la tarea del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;</p> <p>2. El desempeño en el contexto del personal influye</p>	Variable 1: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/rangos
			D1: Desempeño en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorización del trabajo</li> <li>- Orientación a resultados</li> <li>- Actitud resolutiva en el trabajo</li> <li>- Iniciativa propia</li> </ul>	1; 2 3; 4; 5 6;	✓ Eficiente (60-80)
			D2: Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación del trabajo</li> <li>- Compromiso laboral</li> <li>- Capacitación y mejora de las habilidades laborales</li> </ul>	7; 8; 9; 10; 11	
D3: Comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas que afectan a la empresa</li> <li>- Conductas negativas en el trabajo.</li> </ul>	12;13 14;15,1 6	✓ Deficiente (16 – 37)			

<p>influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023?;</p>	<p>contexto del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;</p>	<p>significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;</p>	<b>Variable 2: Buenas prácticas de almacenamiento</b>			
<p>3. ¿En qué medida el comportamiento contraproducente del personal influye en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023?;</p>	<p>3. Determinar la influencia del comportamiento contraproducente del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;</p>	<p>3. el comportamiento contraproducente del personal influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías de Lima metropolitana, 2023;</p>	<p>D1: Sistema de aseguramiento de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operaciones definidas</li> <li>- Control de procesos</li> <li>- Manual de la calidad</li> </ul>	<p>1; 2 3; 4;5;6 7</p>	<p>✓ Cumple BPA (100 %)</p>
			<p>D2: Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación al personal</li> <li>- Vestuario y seguridad del personal</li> <li>- Inducción al personal</li> </ul>	<p>8; 9; 10;11 12; 13 14</p>	<p>✓ Parcialmente cumple BPA (90% - 99%)</p>
			<p>D3: Instalaciones, equipos e instrumentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones diseñadas a las actividades del almacén</li> <li>- Mantenimiento y limpieza del almacén</li> <li>- Equipamiento y acondicionamiento del almacén</li> <li>- Manejo de operaciones en las instalaciones</li> </ul>	<p>15;16;17; 18;19 20;21; 22;23;24; 25;26 27;28; 29;30 31;32;33 34;35  36;37</p>	<p>✓ No cumple BPA (01% - 89%)</p>
			<p>D4: Almacén</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades en las áreas de almacén</li> <li>- Controles y exigencias en el almacén</li> <li>- Equipamiento y manejo de cadena de frío</li> </ul>	<p>38;39;40; 41;42 43;</p>	
			<p>D5: Documentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libros oficiales</li> </ul>	<p>44;45</p>	

				- Procedimientos diseñados y establecidos - Custodia y registro y de actividades	46;47;48;49;50;51;52	
			D6: Reclamos	- Proceso de reclamo - Evaluación de reclamo	60;61;62;63	
			D7: Retiro de mercado	- Proceso y evaluación de retiro de mercado - Simulacro de retiro de mercado	69;70;	
			D8: Autoinspecciones	- Ejecución de autoinspecciones - Informe de autoinspección	71;72;	
			D9: Contrato para el servicio de almacenamiento	- Contrato de servicio de almacenamiento - Obligaciones de las Partes interesadas	73;74;75;76;77;78	

## ANEXO N° 02: Matriz de operacionalización

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Explicativo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, correlacional causal, transeccional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p>	<p><b>Población:</b> ¿Quiénes y de dónde provienen? Personal de las 77 droguerías programadas para ser inspeccionadas en Lima metropolitana, en el periodo de enero 2023 a mayo del 2023 (05 meses), que en promedio cada droguería cuenta de 02 a 60 colaboradores.</p> <p><b>Muestra:</b> ¿Quiénes y de dónde provienen? personal de las 30 droguerías que permitieron el ingreso al almacén para verificar el cumplimiento de las BPA (en el periodo enero a mayo del 2023), que en promedio cada droguería cuenta de 02 a 60 colaboradores.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> por conveniencia Un personal de cada una de las 30 droguerías que permitieron el ingreso al almacén para verificar el cumplimiento de las BPA (en el periodo enero a mayo del 2023)</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta Lista de cotejo</p> <p><b>Instrumentos:</b> De la V1: Desempeño laboral Nro. Ítems:16 De la V2: Buenas Prácticas de Almacenamiento Nro. Ítems:77</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p><b>Inferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.</li> <li>✓ Prueba de Normalidad: Prueba de Shapiro - Wilk</li> <li>✓ Informe de ajuste: Chi cuadrado</li> <li>✓ prueba Pseudo R2 de Cox y Snell</li> <li>✓ Prueba de Nagelkerke</li> </ul>

Variable 01: Desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Según Chiavenato (1999), el desempeño laboral, es de carácter situacional y variable en el comportamiento del personal para un puesto, dependiendo de diversos factores condicionantes que incentivan al personal, el crecimiento del esfuerzo se ve influenciado por la percepción y recompensas, de costo - beneficio, individualmente el esfuerzo, está en función a la percepción del puesto, capacidades y habilidades.</p>	<p>Se utilizará la escala que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 03 dimensiones,</li> <li>• 09 indicadores</li> <li>• 16 ítems.</li> </ul> <p>Koopmans et al (2013), adaptada por Gabini et al (2016)</p>	D1: Desempeño en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorización del trabajo</li> <li>- Orientación a resultados</li> <li>- Actitud resolutiva en el trabajo</li> <li>- Iniciativa propia</li> </ul>	<p>1; 2</p> <p>3;</p> <p>4; 5</p> <p>6;</p>	<p>(5): Siempre</p> <p>(4): Casi siempre</p> <p>(3): A veces</p> <p>(2): Casi nunca</p> <p>(1): Nunca</p>	<p>Eficiente (60-80)</p> <p>Moderado (38 – 59)</p> <p>Deficiente (16 – 37)</p>
		D2: Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación del trabajo</li> <li>- Compromiso laboral</li> <li>- Capacitación y mejora de las habilidades laborales</li> </ul>	<p>7; 8;</p> <p>9;</p> <p>10; 11</p>		
		D3: Comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas que afectan a la empresa</li> <li>- Conductas negativas en el trabajo</li> </ul>	<p>12;13</p> <p>14;15,16</p>		

Variable 02: Buenas prácticas de almacenamiento

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Las buenas prácticas de almacenamiento son actividades encaminadas a la mantención de las condiciones de almacenamiento óptimas para productos farmacéuticos y afines para garantizar la calidad, seguridad y eficacia, las cuales tienen que cumplir con ciertos atributos de control durante su almacenamiento (Pandey, 2020)	Se utilizará una lista de cotejo, adaptada de la Guía de Inspección para Almacenes y Droguerías (MINSA, 2015), que contiene:  09 dimensiones, 24 indicadores 77 numerales	D1: Sistema de aseguramiento de la calidad	- Operaciones definidas - Control de procesos - Manual de la calidad	1; 2 3;4;5;6 7;	Ordinal politémica  Si (... ) No ( ....) No aplica (....)	Cumple BPA (100 %)  Parcialmente cumple BPA (90% - 99%)  No cumple BPA (01% - 89%)
		D2: Personal	- Capacitación al personal - Vestuario y seguridad del personal - Inducción al personal	8; 9; 10;11 12; 13 14;		
		D3: Instalaciones, equipos e instrumentos	- Instalaciones diseñadas a las actividades del almacén - Mantenimiento y limpieza del almacén - Equipamiento y acondicionamiento del almacén - Manejo de operaciones en las instalaciones	15;16;17;18;19;20;21; 22; 23;24;25;26;27, 28;29;30;31;32; 33;34;		
		D4: Almacén	- Actividades en las áreas de almacén	35;36;37;38;39;40; 41;42 43;44;45;46;47;48;49		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controles y exigencias en el almacén</li> <li>- Equipamiento y manejo de cadena de frío</li> </ul>	50;51;52;53;54;55;56;		
		D5: Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libros oficiales</li> <li>- Procedimientos diseñados y establecidos</li> <li>- Custodia y registro de actividades</li> </ul>	57; 58;59;60  61;62;63;64;65		
		D6: Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de reclamo</li> <li>- Evaluación de reclamo</li> </ul>	66;  67;		
		D7: Retiro de mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso y evaluación de retiro de mercado</li> <li>- Simulacro de retiro de mercado</li> </ul>	68;69;  70;		
		D8: Autoinspecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de autoinspecciones</li> <li>- Informe de autoinspección</li> </ul>	71;72  73;		
		D9: Contrato para el servicio de almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato de servicio de almacenamiento</li> <li>- Obligaciones de las Partes interesadas</li> </ul>	74;75  76;77		

## ANEXO N° 03: Instrumentos

### VARIABLE 01: DESEMPEÑO LABORAL

#### FICHA TÉCNICA

**Nombre del instrumento:** Ficha de observación para medir el desempeño laboral

**Autor/es:** Koopmans et al (2013), adaptada por Gabini et al (2016)

**Adaptado:** Jose Luis Palacios León. (2023)

**Objetivo del instrumento:** Medir el desempeño laboral del personal de droguerías inspeccionadas de Lima Metropolitana, 2023

**Población:** Personal de droguerías inspeccionadas de Lima Metropolitana 2023 (enero 2023 a mayo 2023)

**Muestra:** 30 colaboradores (personal) de droguerías de Lima Metropolitana 2023

**Forma de administración:** Google form. e Individual

**Tiempo de aplicación:** 15 minutos

**Descripción del Instrumento:** Esta comprendida por (16 ítems) que medirán las 03 dimensiones del desempeño laboral:

- |                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| 1) Desempeño en la tarea             | (6 ítems) |
| 2) Desempeño en el contexto          | (5 ítems) |
| 3) Comportamientos contraproducentes | (5 ítems) |

Total: 16 ítems

**Escala de opciones de respuesta:** 1 = siempre; 2 = casi siempre; 3 = a veces; 4 = casi nunca; 5 = nunca

**Validez de contenido:** Por juicio de expertos

**Confiabilidad:** Coeficiente de Confiabilidad: alpha de Cronbach: 094

## FICHA DE OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Al respecto, se le informa que el instrumento sirve para recolectar datos referentes al desempeño laboral del personal de droguerías de Lima metropolitana, con su consentimiento voluntario e informado, sírvase llenar la encuesta, que será útil para la presente investigación:

### Alternativas de evaluación

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

Instrucciones: lea cuidadosamente y marque la respuesta que crea conveniente con un aspa (X), es de carácter anónimo, para responder con total libertad y sinceridad.

N°	DESEMPEÑO EN LA TAREA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Me esfuerzo cuándo realizo las actividades de mi trabajo?					
2	¿Le dedico tiempo para realizar un buen trabajo?					
3	¿Cuándo trabajo me enfoco en cumplir con los metas de la empresa?					
4	¿En mi trabajo planteo soluciones creativas ante desafíos?					
5	¿Estoy dispuesto a enfrentar desafíos al realizar mi trabajo?					
6	¿Realizo actividades en el trabajo por iniciativa propia?					
	<b>DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO</b>					
7	¿Planifico de la mejor manera las actividades de mi trabajo?					
8	¿Mi planificación en el trabajo es apropiada para los metas de la empresa?					
9	¿En las reuniones de trabajo participo activamente?					
10	¿Mis habilidades y destrezas se fortalecen cuándo realizo mi trabajo?					
11	¿Mis conocimientos sobre mis actividades se fortalecen cuándo trabajo?					
	<b>COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>					
12	¿En el trabajo me quejo de temas sin importancia?					
13	¿Usualmente exagero los problemas que se dan en el trabajo?					
14	¿En mi trabajo comento aspectos negativos con mis compañeros?					
15	¿En mi trabajo usualmente me enfoco en los aspectos negativos?					
16	¿Comento con personas que no son de mi empresa aspectos negativos de mi trabajo?					

## VARIABLE 01: BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

### FICHA TÉCNICA

**Nombre del instrumento:** Lista de cotejo para la verificación del cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento.

**Autor/es:** MINSA (2015)

**Adaptado:** Jose Luis Palacios León. (2023)

**Objetivo del instrumento:** Medir el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento inspeccionadas de Lima Metropolitana, 2023

**Población:** Droguerías inspeccionadas (de enero a mayo del 2023) de Lima Metropolitana 2023 (75),

**Muestra:** 30 droguerías inspeccionadas de Lima Metropolitana 2023

**Forma de administración:** Análisis documental de las actas de inspección

**Tiempo de aplicación:** 120 minutos

**Descripción del Instrumento:** Esta comprendida por 77 ítems, para medir las 09 dimensiones propuestas:

1) Sistema de aseguramiento de la calidad	(07 ítems)
2) Personal	(07 ítems)
3) instalaciones, equipos e instrumentos	(20 ítems)
4) almacén	(22 ítems)
5) documentación	(09 ítems)
6) reclamos	(02 ítems)
7) retiro de mercado	(03 ítems)
8) autoinspecciones	(03 ítems)
9) contrato para el servicio de almacenamiento	(04 ítems)

Total: 77 ítems

**Escala de opciones de respuesta:** SI= (...); NO= (...); NO APLICA= (...)

**Validez de contenido:** Por juicio de expertos

**Fiabilidad:** Kuder Richardson (KR-20): 0.85

<b>LISTA DE COTEJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO</b>				
DROGUERIA:				
DISTRITO:				
INSPECCION REGLAMENTARIA (.....)				
ITEM	DIMENSIONES	SI	NO	NO APLICA
<b>1.- SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:</b>				
01	Se aplican los procedimientos operativos estándar en el almacén			
02	Cuenta con un manual de funciones para el personal			
03	Se efectúan controles en el almacén, calibraciones, calificaciones, validaciones, según corresponda			
04	Se efectúan las autoinspecciones en el almacén			
05	Los procesos en la cadena de suministro son trazables			
06	La información está disponible a la Autoridad de Salud			
07	Cuenta con un manual de la calidad			
<b>2.- PERSONAL:</b>				
08	Tiene una relación actualizada del personal que labora en el almacén			
09	Se cumple con el programa anual de capacitación al personal			
10	Se cuenta con registro de capacitación del personal			
11	Se evalúa la capacitación al personal			
12	Se provee al personal de vestimenta adecuada			
13	Se provee al personal de implementos de seguridad			
14	El personal recibe inducción, incluyendo instrucciones de Seguridad			
<b>3.- INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y RECURSOS:</b>				
15	El almacén se ubica en galerías, clínicas, consultorios médicos.			
16	El almacén se ha diseñado, construido, adaptado y mantenido de acuerdo con las operaciones del sistema de almacenamiento.			
17	El establecimiento cuenta con almacén			
18	El establecimiento cuenta con oficina administrativa			
19	Las actividades del almacén son interferidas por las actividades administrativas del establecimiento.			
20	Cuenta con áreas auxiliares (servicios sanitarios y vestuarios)			
21	El almacén brinda seguridad y condiciones de almacenamiento			
22	De existir ventanas en el almacén, éstas impiden el ingreso de la luz solar			
23	Cuenta con procedimientos operativos para la limpieza del almacén			
24	Se encuentran bien mantenidos y limpios los pisos, techos y paredes.			
25	Cuenta con un programa de saneamiento ambiental y se ejecuta			
26	las instalaciones eléctricas y conductos del almacén se encuentran en buenas condiciones			
27	Cuenta con programa de mantenimiento y su registro para los equipos e instalaciones.			
28	Existen rótulos en el almacén de prohibiciones y restricciones			
29	Cuenta con un grupo electrógeno o sistema que lo sustituya, como contingencia			
30	Cuenta con vigilancia permanente y dispositivos de alarma			

31	Cuenta con recursos e implementos necesarios, como termohigrómetro calibrado, botiquín, materiales de limpieza, entre otros.			
32	Cuenta con extintores vigentes.			
33	La distancia entre los anaqueles, estantes y/o parihuelas, facilita la limpieza y el tránsito de personal y productos.			
34	Existe productos y/o dispositivos almacenados en el piso			
<b>4.-ALMACEN:</b>				
35	Las áreas del almacén están debidamente separadas, delimitadas e identificadas.			
36	En el área de recepción se realizan las actividades según la normativa sanitaria.			
37	En el área de cuarentena se realizan las actividades según la normativa sanitaria.			
38	En el área de aprobados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.			
39	En el área de baja/rechazados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.			
40	En el área de devoluciones se realizan las actividades según la normativa sanitaria.			
41	En el área de embalaje se realizan las actividades según la normativa sanitaria.			
42	En el área de despacho se realizan las actividades según la normativa sanitaria.			
43	Cuenta con un registro de existencias de los productos y/o dispositivos			
44	Cuenta con procedimientos de inventario y diferencias de los productos y/o dispositivos			
45	Cuenta con un sistema de alerta de fecha de vencimiento de los productos y/o dispositivos			
46	Cuenta con mapeo de temperatura el almacén			
47	Se mantienen las condiciones de almacenamiento requeridas para el producto y/o dispositivo			
48	Cuenta con procedimientos para mantener las condiciones de almacenamiento de los productos y/o dispositivos.			
49	En los comprobantes autorizados por SUNAT, se consigna el lote, serie o código del producto			
50	Cuenta con el equipamiento necesario para productos que requieren cadena de frío.			
51	Cuenta con procedimientos para el manejo de productos que requieren cadena de frío			
52	Cuenta con sistema de alarma el equipo de cadena de frío			
53	El equipo de cadena de frío cuenta con las calificaciones correspondientes			
54	En las devoluciones procedentes de productos de cadena de frío, se asegura que se mantenga sus especificaciones de temperatura.			
55	Los productos de cadena de frío se embala según su procedimiento			
56	El embalaje de cadena frío cuenta con las calificaciones correspondientes			
<b>5.- DOCUMENTACION:</b>				
57	Cuenta con los libros oficiales			
58	Cuenta con procedimiento operativo para elaborar, revisar, aprobar, actualizar y distribuir.			
59	Los procedimientos operativos utilizan un lenguaje claro y preciso			

60	Cuenta con procedimiento operativo para el control de temperatura durante el almacenamiento y distribución.			
61	Se registran en forma inmediata las actividades realizadas en el almacén			
62	Las modificaciones a los registros se realizan, según la normativa sanitaria			
63	Se archivan los documentos de los productos y/o dispositivos como mínimo 01 año después de su vencimiento			
64	De contar con sistemas informáticos se encuentran validados			
65	Cuenta con copias de seguridad			
<b>6.- RECLAMO:</b>				
66	Cuenta con procedimiento operativo para el manejo de reclamo			
67	Se registran y evalúan los reclamos			
<b>7.- RETIRO DE MERCADO:</b>				
68	Cuenta con procedimiento operativo para retiro de mercado			
69	Se realiza un informe de monitoreo del retiro del producto y/o dispositivo			
70	Se realiza simulacro de retiro de mercado			
<b>8.- AUTOINSPECCION:</b>				
71	Las autoinspecciones se realizan según programa			
72	Cuenta con procedimiento operativo para autoinspecciones			
73	Se realiza un informe en base a la acción realizada			
<b>9.- CONTRATOS PARA EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO:</b>				
74	Cuenta con un contrato que señale las obligaciones de las partes interesadas.			
75	El contratante evalúa y realiza auditorias al contratista			
76	El contratista tiene autorización sanitaria de funcionamiento			
77	El contratista tiene certificado en Buenas Prácticas de Almacenamiento, cuando corresponda			

## **ANEXO N° 04: Validez de expertos**

**Nombre del instrumento:** Ficha de observación para medir el desempeño laboral

### **VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor(a)(ita): JOSE LUIS BRENIS MENDOZA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...la Maestría de Gestión en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima- Olivos., promoción...2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia del desempeño laboral del personal responsable en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 

Nombre completo del tesista: Jose Luis Palacios León

DNI: 28314376

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Jose Luis, Brenis Mendoza
Grado profesional:	Maestría ( X )                      Doctor ( )
Area de formación académica:	Clínica ( X )    Social ( )    Educativa ( X ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Inspección a laboratorios extranjeros de medicamentos e investigación metodológica
Institución donde labora:	DIGEMID y Universidad Norbert Wiener
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X ) Equipo de Laboratorios y Docencia Universitaria
Experiencia en Investigación	3 años
DNI:	41527526
Firma del experto:	Vº Bº: JLBM

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



D.F. JOSE LUIS BRENIS MENDOZA  
R.O.P.P. 19775  
DIDER - BLAM

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Desempeño laboral
Autor (a):	Jose Luis Palacios León
Objetivo:	Determinar el desempeño laboral del personal de droguerías de Lima metropolitana.
Administración:	DIGEMID
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Droguerías de Lima metropolitana
Dimensiones:	Desempeño de tarea, desempeño en el contexto, comportamientos contraproducentes
Confiabilidad:	Alpha de Cronbach
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1 (siempre), 2 (casi siempre), 3 (a veces), 4 (casi nunca), 5 (nunca)
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	15 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Desempeño laboral, elaborado por Jose Luis Palacios León, en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Desempeño laboral

#### Definición de la variable:

Según Chiavenato (1999), el desempeño laboral, es de carácter situacional y variable en el comportamiento del personal para un puesto, dependiendo de diversos factores condicionantes que incentivan al personal, el crecimiento del esfuerzo se ve influenciado por la percepción y recompensas, de costo – beneficio, individualmente el esfuerzo, está en función a la percepción del puesto, capacidades y habilidades.

#### Dimensión 1: Desempeño de tarea

Definición de la dimensión:

Son actividades que están directamente e indirectamente relacionada con la provisión de un bien o servicio de calidad, por lo que resulta un deber y obligación del personal demostrar su competencia en la realización de sus funciones y reconocimiento por sus labores, que coadyuven a la organización, siendo la parte medular de toda Institución, evaluándose a partir de indicadores que ayudan a medir el grado de beneficio de la tarea (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Me esfuerzo cuándo realizo las actividades de mi trabajo?	4	4	4	

Priorización del trabajo	¿Le dedico tiempo para realizar un buen trabajo?	4	3	3	
Orientación a resultados	¿Cuándo trabajo me enfoco en cumplir con los metas de la empresa?	4	4	4	
Actitud resolutiva en el trabajo	¿En mi trabajo planteo soluciones creativas ante desafíos?	4	4	4	
	¿Estoy dispuesto a enfrentar desafíos al realizar mi trabajo?	4	3	4	
Iniciativa propia	¿Realizo actividades en el trabajo por iniciativa propia?	4	4	4	

## **Dimensión 2:** Desempeño en el contexto

Definición de la dimensión:

Son acciones que no están inmersos en los comportamientos y/o conductas laborales relacionadas a las tareas, sin embargo, impactan en toda institución, generando consecuencias alentadoras y positivas en la organización que, en muchos casos, no son recompensadas formalmente, como las conductas de la cooperación (koopmans, 2014)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Planificación del trabajo	¿Planifico de la mejor manera las actividades de mi trabajo?	4	3	3	
	¿Mi planificación de mi trabajo es apropiada para los metas de la empresa?	4	3	4	
Compromiso laboral	¿En las reuniones de trabajo participo activamente?	4	4	4	
Capacitación y mejora de	¿Mis habilidades y destrezas se	4	4	4	

las habilidades laborales	fortalecen cuándo realizo mi trabajo?				
	¿Mis conocimientos sobre mis actividades se fortalecen cuándo trabajo?	4	3	4	

**Dimensión 3:** comportamientos contraproducentes

Definición de la dimensión:

Son aquellas conductas realizadas por los colaboradores de una organización en el lugar de trabajo de carácter antisocial, antisistema, pernicioso, descarriado, deliberado, que conmina el bienestar y la buena voluntad de la organización, que es percibida por el trabajador como una afectación a sus intereses propios y particulares (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas que afectan a la droguería	¿En el trabajo me quejo de temas sin importancia?	4	4	4	
	¿Usualmente exagero los problemas que se dan en el trabajo?	4	4	4	
Conductas negativas en el trabajo	¿En mi trabajo comento aspectos negativos con mis compañeros?	4	4	4	
	¿En mi trabajo usualmente me enfoco en los aspectos negativos?	4	4	4	
	¿Comento con personas que no son de mi empresa aspectos negativos de mi trabajo?	4	3	4	

Si existe suficiencia para la aplicación del cuestionario en:

Claridad (X)

Coherencia (X)

Relevancia (X)

Fecha: 15/05/2023



J.L. JOSE LUIS BRENIS MENDOZA  
R.Q.P.P. 18713  
DAGER - ELAB

### Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BRENIS MENDOZA, JOSE LUIS DNI 41527526	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA  Fecha de diploma: 06/08/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <b>PERU</b>
BRENIS MENDOZA, JOSE LUIS DNI 41527526	QUIMICO FARMACEUTICO  Fecha de diploma: 21/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <b>PERU</b>
BRENIS MENDOZA, JOSE LUIS DNI 41527526	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN DE MEDICAMENTOS (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 04/02/2015 TIPO:  <ul style="list-style-type: none"><li>RECONOCIMIENTO</li><li>Fecha de Resolución de Reconocimiento: 27/05/2021</li></ul> Modalidad de estudios: Presencial Duración de estudios: 1 Año 4 Meses	UNIVERSIDAD DE NAVARRA <b>ESPAÑA</b>

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): OLINDA EMPERATRIZ MAYHUASCA YSUHUAYLAS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...la Maestría de Gestión en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima- Olivos., promoción...2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia del desempeño laboral del personal responsable en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jose Luis Palacios León

DNI: 28314376

### I. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Olinda Emperatriz Mayhuasca Ysuhuyas,
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Regulación farmacéutica e investigación metodológica
Institución donde labora:	DIGEMID y Universidad Norbert Wiener
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X) Cooperación Internacional y Docencia Universitaria
Experiencia en Investigación	20 años
DNI:	20054207
Firma del experto:	OEMY

  
DNI 20054207

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Desempeño laboral
Autor (a):	Jose Luis Palacios León
Objetivo:	Determinar el desempeño laboral del personal de droguerías de Lima metropolitana.
Administración:	DIGEMID
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Droguerías de Lima metropolitana
Dimensiones:	Desempeño de tarea, desempeño en el contexto, comportamientos contraproducentes
Confiabilidad:	Alpha de Cronbach
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1 (siempre), 2 (casi siempre), 3 (a veces), 4 (casi nunca), 5 (nunca)
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	15 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Desempeño laboral, elaborado por José Luis Palacios León, en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Desempeño laboral

#### Definición de la variable:

Según Chiavenato (1999), el desempeño laboral, es de carácter situacional y variable en el comportamiento del personal para un puesto, dependiendo de diversos factores condicionantes que incentivan al personal, el crecimiento del esfuerzo se ve influenciado por la percepción y recompensas, de costo – beneficio, individualmente el esfuerzo, está en función a la percepción del puesto, capacidades y habilidades.

#### Dimensión 1: Desempeño de tarea

Definición de la dimensión:

Son actividades que están directamente e indirectamente relacionada con la provisión de un bien o servicio de calidad, por lo que resulta un deber y obligación del personal demostrar su competencia en la realización de sus funciones y reconocimiento por sus labores, que coadyuven a la organización, siendo la parte medular de toda Institución, evaluándose a partir de indicadores que ayudan a medir el grado de beneficio de la tarea (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Me esfuerzo cuándo realizo las actividades de mi trabajo?	4	4	3	

Priorización del trabajo	¿Le dedico tiempo para realizar un buen trabajo?	4	4	3	
Orientación a resultados	¿Cuándo trabajo me enfoco en cumplir con los metas de la empresa?	4	4	4	
Actitud resolutiva en el trabajo	¿En mi trabajo planteo soluciones creativas ante desafíos?	4	4	4	
	¿Estoy dispuesto a enfrentar desafíos al realizar mi trabajo?	4	3	4	
Iniciativa propia	¿Realizo actividades en el trabajo por iniciativa propia?	4	4	4	

## Dimensión 2: Desempeño en el contexto

Definición de la dimensión:

Son acciones que no están inmersos en los comportamientos y/o conductas laborales relacionadas a las tareas, sin embargo, impactan en toda institución, generando consecuencias alentadoras y positivas en la organización que, en muchos casos, no son recompensadas formalmente, como las conductas de la cooperación (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación del trabajo	¿Planifico de la mejor manera las actividades de mi trabajo?	4	4	3	
	¿Mi planificación de mi trabajo es apropiada para los metas de la empresa?	4	4	3	
Compromiso laboral	¿En las reuniones de trabajo participo activamente?	4	4	4	
Capacitación y mejora de	¿Mis habilidades y destrezas se	4	4	4	

las habilidades laborales	fortalecen cuándo realizo mi trabajo?				
	¿Mis conocimientos sobre mis actividades se fortalecen cuándo trabajo?	4	3	4	

**Dimensión 3:** comportamientos contraproducentes

Definición de la dimensión:

Son aquellas conductas realizadas por los colaboradores de una organización en el lugar de trabajo de carácter antisocial, antisistema, pernicioso, descarriado, deliberado, que conmina el bienestar y la buena voluntad de la organización, que es percibida por el trabajador como una afectación a sus intereses propios y particulares (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas que afectan a la empresa	¿En el trabajo me quejo de temas sin importancia?	4	4	4	
	¿Usualmente exagero los problemas que se dan en el trabajo?	4	4	4	
Conductas negativas en el trabajo	¿En mi trabajo comento aspectos negativos con mis compañeros?	4	4	4	
	¿En mi trabajo usualmente me enfoco en los aspectos negativos?	4	4	3	
	¿Comento con personas que no son de mi empresa aspectos negativos de mi trabajo?	4	4	4	

Si existe suficiencia para la aplicación del cuestionario en:

Claridad (X)

Coherencia (X)

Relevancia (X)

Fecha: 15/05/2023

*Olinda*  
DNI 20054207  
D.F. Olinda Mayhuasca Y.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MAYHUASCA YSUHUAYLAS, OLINDA EMPERATRIZ DNI 20054207	<b>DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD</b>  Fecha de diploma: 24/04/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 14/03/2009 Fecha egreso: 18/12/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
MAYHUASCA YSUHUAYLAS, OLINDA EMPERATRIZ DNI 20054207	<b>BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA</b>  Fecha de diploma: 19/04/00 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 19/03/1994 Fecha egreso: 20/12/1999	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <b>PERU</b>
MAYHUASCA YSUHUAYLAS, OLINDA EMPERATRIZ DNI 20054207	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN INDUSTRIA FARMACEUTICA</b>  Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/03/2014 Fecha egreso: 18/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
MAYHUASCA YSUHUAYLAS, OLINDA EMPERATRIZ DNI 20054207	<b>MAGISTER EN RECURSOS VEGETALES Y TERAPEUTICOS</b>  Fecha de diploma: 12/05/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
MAYHUASCA YSUHUAYLAS, OLINDA EMPERATRIZ DNI 20054207	<b>QUIMICO FARMACEUTICO FARMACIA Y BIOQUIMICA</b> Fecha de diploma: 15/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <b>PERU</b>

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): KARINA SHIRLEY PUENTE MAGUIÑA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...la Maestría de Gestión en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima- Olivos., promoción...2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia del desempeño laboral del personal responsable en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jose Luis Palacios León

DNI: 28314376

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Karina Shirley Puento Maguiña
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Programación y gestión de riesgos en inspecciones
<b>Institución donde labora:</b>	DIGEMID
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	02
<b>DNI:</b>	10861421
<b>Firma del experto:</b>	Vº Bº: KSPM



KARINA SHIRLEY PUEUNTO MAGUIÑA  
DOSP. 03478  
OFICINA PRESIDENTIAL

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Desempeño laboral
<b>Autor (a):</b>	Jose Luis Palacios León
<b>Objetivo:</b>	Determinar el desempeño laboral del personal de droguerías de Lima metropolitana.
<b>Administración:</b>	DIGEMID
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Droguerías de Lima metropolitana
<b>Dimensiones:</b>	Desempeño de tarea, desempeño en el contexto, comportamientos contraproducentes
<b>Confiabilidad:</b>	Alpha de Cronbach
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	1 (siempre), 2 (casi siempre), 3 (a veces), 4 (casi nunca), 5 (nunca)
<b>Cantidad de ítems:</b>	16
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Desempeño laboral, elaborado por Jose Luis Palacios León, en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p align="center"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p align="center"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p align="center"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: Desempeño laboral**

#### **Definición de la variable:**

Según Chiavenato (1999), el desempeño laboral, es de carácter situacional y variable en el comportamiento del personal para un puesto, dependiendo de diversos factores condicionantes que incentivan al personal, el crecimiento del esfuerzo se ve influenciado por la percepción y recompensas, de costo – beneficio, individualmente el esfuerzo, está en función a la percepción del puesto, capacidades y habilidades.

#### **Dimensión 1: Desempeño de tarea**

Definición de la dimensión:

Son actividades que están directamente e indirectamente relacionada con la provisión de un bien o servicio de calidad, por lo que resulta un deber y obligación del personal demostrar su competencia en la realización de sus funciones y reconocimiento por sus labores, que coadyuven a la organización, siendo la parte medular de toda Institución, evaluándose a partir de indicadores que ayudan a medir el grado de beneficio de la tarea (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Me esfuerzo cuándo realizo las actividades de mi trabajo?	4	3	4	

Priorización del trabajo	¿Le dedico tiempo para realizar un buen trabajo?	4	4	4	
Orientación a resultados	¿Cuándo trabajo me enfoco en cumplir con los metas de la empresa?	4	4	4	
Actitud resolutiva en el trabajo	¿En mi trabajo planteo soluciones creativas ante desafíos?	4	4	4	
	¿Estoy dispuesto a enfrentar desafíos al realizar mi trabajo?	4	3	3	
Iniciativa propia	¿Realizo actividades en el trabajo por iniciativa propia?	4	4	4	

## Dimensión 2: Desempeño en el contexto

Definición de la dimensión:

Son acciones que no están inmersos en los comportamientos y/o conductas laborales relacionadas a las tareas, sin embargo, impactan en toda institución, generando consecuencias alentadoras y positivas en la organización que, en muchos casos, no son recompensadas formalmente, como las conductas de la cooperación (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación del trabajo	¿Planifico de la mejor manera las actividades de mi trabajo?	4	3	4	
	¿Mi planificación de mi trabajo es apropiada para los metas de la empresa?	4	3	4	
Compromiso laboral	¿En las reuniones de trabajo participo activamente?	4	4	4	
Capacitación y mejora de	¿Mis habilidades y destrezas se	4	4	4	

las habilidades laborales	fortalecen cuándo realizo mi trabajo?				
	¿Mis conocimientos sobre mis actividades se fortalecen cuándo trabajo?	4	3	3	

**Dimensión 3:** comportamientos contraproducentes

Definición de la dimensión:

Son aquellas conductas realizadas por los colaboradores de una organización en el lugar de trabajo de carácter antisocial, antisistema, pernicioso, descarriado, deliberado, que conmina el bienestar y la buena voluntad de la organización, que es percibida por el trabajador como una afectación a sus intereses propios y particulares (koopmans, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas que afectan a la empresa	¿En el trabajo me quejo de temas sin importancia?	4	4	4	
	¿Usualmente exagero los problemas que se dan en el trabajo?	4	4	4	
Conductas negativas en el trabajo	¿En mi trabajo comento aspectos negativos con mis compañeros?	4	4	4	
	¿En mi trabajo usualmente me enfoco en los aspectos negativos?	4	4	4	
	¿Comento con personas que no son de mi empresa aspectos negativos de mi trabajo?	4	4	3	

Si existe suficiencia para la aplicación del cuestionario en:

Claridad (X)

Coherencia (X)

Relevancia (X)

Fecha: 22/05/2023

Q.F. FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
DGP. 05475  
QUINTA FARMACÉUTICA

### Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<b>PUENTE MAGUIÑA, KARINA SHIRLEY</b> <b>DNI 10861421</b>	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 19/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
<b>PUENTE MAGUIÑA, KARINA SHIRLEY</b> <b>DNI 10861421</b>	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b> Fecha de diploma: 27/09/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
<b>PUENTE MAGUIÑA, KARINA SHIRLEY</b> <b>DNI 10861421</b>	<b>LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA</b> Fecha de diploma: 30/10/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
<b>PUENTE MAGUIÑA, KARINA SHIRLEY</b> <b>DNI 10861421</b>	<b>BACHILLER EN CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA</b> Fecha de diploma: 27/09/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por si misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

**Nombre del instrumento:** Lista de cotejo para la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento.

### **VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor(a)(ita): Graciela Inés\_Laines Lozano,

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...la Maestría de Gestión en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima- Olivos., promoción...2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia del desempeño laboral del personal responsable en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

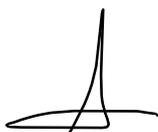
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jose Luis Palacios León

DNI: 28314376

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Graciela Inés Laines Lozano
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Jefatura del Equipo de Almacenes y Droguerías y experiencia en regulación farmacéutica
Institución donde labora:	DIGEMID
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X) Equipo de Almacenes y Droguerías - DICER
Experiencia en Investigación	05
DNI:	06642594
Firma del experto:	Vº Bº: GILL

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
*Graciela Inés Laines Lozano*  
D<sup>o</sup> G.F. GRACIELA INÉS LAINES LOZANO  
Jefe del Equipo de Almacenes y Droguerías  
Asociación de Inspección y Certificación

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Buenas Practicas de Almacenamiento (BPA)
Autor (a):	Jose Luis Palacios León
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento de droguerías de Lima metropolitana.
Administración:	DIGEMID
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Droguerías de Lima metropolitana
Dimensiones:	Sistema de aseguramiento de la calidad Personal Instalación, equipos e instrumentos Almacén Documentación Reclamos Retiro de mercado Auto inspecciones Contratos para el servicio de almacenamiento
Confiabilidad:	Kuder Richardson
Escala:	Ordinal politómica
Niveles o rango:	Cumple (100%) BPA No cumple (<100%) <b>AERUMADO?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio (&gt;75%) } - PARCIALMENTE CUMPLE BPA (90% - 99%)</li> <li>• Bajo (26-74%) } - NO CUMPLE BPA (01% - 89%)</li> <li>• Deficiente (&lt;25%) }</li> </ul>
Cantidad de ítems:	77
Tiempo de aplicación:	100 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la lista de cotejo para evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, elaborado por Jose Luis Palacios León, en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### **Instrumento que mide la variable 01: Buenas Prácticas de Almacenamiento**

##### **Definición de la variable:**

Las buenas prácticas de almacenamiento son actividades encaminadas a la mantención de las condiciones de almacenamiento óptimas para productos farmacéuticos y afines para garantizar la calidad, seguridad y eficacia, las cuales tienen que cumplir con ciertos atributos de control durante su almacenamiento (Pandey, 2020)

##### **Dimensión 1: Sistema de aseguramiento de la calidad**

Está enfocado a proporcionar todas las medidas necesarias para que los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, cumplan con los parámetros de calidad, implementando documentación, realizando controles a los procesos, garantizando trazabilidad y disponibilidad (MINSAL,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Operaciones definidas	Se aplican los procedimientos operativos estándar en el almacén	4	4	4	
	Cuenta con un manual de funciones para el personal	4	4	4	
Control de procesos	Se efectúan controles en el almacén, calibraciones, calificaciones, validaciones, según corresponda	3	3	4	
	Se efectúan las autoinspecciones en el almacén	4	4	4	
	Los procesos en la cadena de suministro son trazables	4	4	4	
	La información está disponible a la Autoridad de Salud	4	4	4	
Manual de calidad	Cuenta con un manual de la calidad	4	4	4	

#### Dimensión 2: Personal

Enfocado a garantizar seguridad, entrenamiento, capacitación continua al personal en el almacén, mediante los programas de entrenamiento y capacitación con sus registros correspondientes, que impacten en la realización de sus actividades diarias en el almacén. (MINSAL,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Tiene una relación actualizada del personal que labora	4	4	3	

Capacitación al personal	en el almacén				
	Se cumple con el programa anual de capacitación al personal	4	4	4	
	Se cuenta con registro de capacitación del personal	4	4	4	
	Se evalúa la capacitación al personal	4	4	4	
Vestuario y seguridad del personal	Se provee al personal de vestimenta adecuada	4	4	4	
	Se provee al personal de implementos de seguridad	4	4	4	
Inducción al personal	El personal recibe inducción, incluyendo instrucciones de Seguridad	4	4	4	

### Dimensión 3: Instalación, equipos e instrumentos

Define a todo la infraestructura, equipamiento e instrumentación necesaria para el almacenamiento de los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, así como el mantenimiento, conservación y limpieza de las áreas que comprende el almacén y sus áreas auxiliares. (MINSa,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones diseñadas a las	El almacén se ubica en galerías, clínicas, consultorios médicos.	3	4	4	
	El almacén se ha diseñado, construido, adaptado y mantenido de	4	3	4	

actividades del almacén	acuerdo con las operaciones del sistema de almacenamiento.				
	El establecimiento cuenta con almacén	4	4	4	
	El establecimiento cuenta con oficina administrativa	4	3	3	
	Las actividades del almacén son interferidas por las actividades administrativas del establecimiento.	4	4	4	
	Cuenta con áreas auxiliares (servicios sanitarios y vestuarios)	4	3	4	
	El almacén brinda seguridad y condiciones de almacenamiento	4	4	4	
	De existir ventanas en el almacén, éstas impiden el ingreso de la luz solar	4	3	3	
Mantenimiento y limpieza del almacén	Cuenta con procedimientos operativos para la limpieza del almacén	4	4	4	
	Se encuentran bien mantenidos y limpios los pisos, techos y paredes.	4	4	4	
	Cuenta con un programa de saneamiento ambiental y se ejecuta	4	4	4	
	las instalaciones eléctricas y conductos del almacén se	4	4	4	

	encuentran en buenas condiciones				
	Cuenta con programa de mantenimiento y su registro para los equipos e instalaciones.	4	4	4	
Equipamiento y acondicionamiento del almacén	Existen rótulos en el almacén de prohibiciones y restricciones	4	3	3	
	Cuenta con un grupo electrógeno o sistema que lo sustituya, como contingencia	4	4	4	
	Cuenta con vigilancia permanente y dispositivos de alarma	4	4	4	
	Cuenta con recursos e implementos necesarios, como termohigrómetro calibrado, botiquín, materiales de limpieza, entre otros.	4	4	4	
	Cuenta con extintores vigentes.	4	4	4	
	La distancia entre los anaqueles, estantes y/o parihuelas, facilita la limpieza y el tránsito de personal y productos.	4	4	4	
Manejo de operaciones en las instalaciones	Existe productos y/o dispositivos almacenados en el piso	4	4	4	

#### Dimensión 4: Almacén

Se define las áreas que contiene un almacén según la reglamentación vigente, tanto las áreas obligatorias y otras según sea el caso, así como se describe a detalle las actividades y/o operaciones que se deben realizar en dichas áreas, según su procedimiento operativo correspondiente. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades en las áreas de almacén	Las áreas del almacén están debidamente separadas, delimitadas e identificadas.	4	4	3	
	En el área de recepción se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de cuarentena se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de aprobados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de baja/rechazados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de devoluciones se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de embalaje se realizan las actividades según	4	4	4	

	la normativa sanitaria.				
	En el área de despacho se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
Controles y exigencias en el almacén	Cuenta con un registro de existencias de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con procedimientos de inventario y diferencias de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con un sistema de alerta de fecha de vencimiento de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con mapeo de temperatura el almacén	4	4	4	
	Se mantienen las condiciones de almacenamiento requeridas para el producto y/o dispositivo	4	4	4	
	Cuenta con procedimientos para mantener las condiciones de almacenamiento de los productos y/o dispositivos.	4	4	4	
	En los comprobantes autorizados por SUNAT, se consigna el lote, serie o código del producto	4	4	4	
	Cuenta con el equipamiento necesario para	4	4	4	

Equipamiento y manejo de cadena de frio	productos que requieren cadena de frio.				
	Cuenta con procedimientos para el manejo de productos que requieren cadena de frio	4	4	4	
	Cuenta con sistema de alarma el equipo de cadena de frio	4	4	4	
	El equipo de cadena de frio cuenta con las calificaciones correspondientes	4	4	4	
	En las devoluciones procedentes de productos de cadena de frio, se asegura que se mantenga sus especificaciones de temperatura.	4	4	4	
	Los productos de cadena de frio se embala según su procedimiento	4	4	4	
	El embalaje de cadena frio cuenta con las calificaciones correspondientes	4	4	4	

### Dimensión 5: Documentación

La documentación es primordial y necesaria en un sistema de gestión de la calidad en un almacén, así como para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, la cual debe ser implementado para cada proceso que se desarrolla, pudiendo contar con procedimientos, manuales, instructivos, protocolos etc. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libros oficiales	Cuenta con los libros oficiales	4	4	4	
	Cuenta con procedimiento	4	4	4	

	operativo para elaborar, revisar, aprobar, actualizar y distribuir.				
Procedimientos diseñados y establecidos	Los procedimientos operativos utilizan un lenguaje claro y preciso	4	4	4	
	Cuenta con procedimiento operativo para el control de temperatura durante el almacenamiento y distribución.	4	4	4	
Registro y custodia de actividades	Se registran en forma inmediata las actividades realizadas en el almacén	4	4	4	
	Las modificaciones a los registros se realizan, según la normativa sanitaria	4	4	4	
	Se archivan los documentos de los productos y/o dispositivos como mínimo 01 año después de su vencimiento	4	4	4	
	De contar con sistemas informáticos se encuentran validados	3	3	3	
	Cuenta con copias de seguridad	4	4	4	

#### Dimensión 6: Reclamos

Se exige la obligatoriedad y exigencia de implementar un mecanismo para que los usuarios puedan presentar sus reclamos correspondientes, la cual el almacén debe de contar

con un procedimiento para estos casos y darle el tratamiento, seguimiento y solución correspondiente. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de reclamo	Cuenta con procedimiento operativo para el manejo de reclamo	4	4	4	
Evaluación de reclamo	Se registran y evalúan los reclamos	4	4	4	

#### **Dimensión 7: Retiro del Mercado**

Sistema debidamente implementado en un almacén, mediante un procedimiento para el retiro del mercado de productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, por diversas causas o motivos que pudieran poner en riesgo la salud de la población, en el caso de no presentarse la normativa exige como mínimo un simulacro al año. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso y evaluación de retiro de mercado	Cuenta con procedimiento operativo para retiro de mercado	4	4	4	
	Se realiza un informe de monitoreo del retiro del producto y/o dispositivo	4	4	4	
Simulacro de retiro de mercado	Se realiza simulacro de retiro de mercado	4	4	4	

#### **Dimensión 8: Auto inspección**

Tiene por finalidad evaluar y verificar que en las instalaciones de un almacén se cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento, se procede mediante su procedimiento correspondiente donde se establece la frecuencia, debiéndose emitir un informe a la gerencia, con las observaciones, de ser el caso, tomas las acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de los procesos. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución de autoinspecciones	Las autoinspecciones se realizan según programa	4	4	4	
	Cuenta con procedimiento operativo para autoinspecciones	4	4	4	
Informe de autoinspección	Se realiza un informe en base a la acción realizada	4	4	3	

### Dimensión 9: Contratos para el servicio de almacenamiento

Aplica en los casos que una droguería tercerize el servicio de almacenamiento con otro establecimiento, en donde se establece los requerimientos mínimos a exigir en dicho contrato, como la vigencia, la certificación del contratista si corresponde, entre otros, con el fin de evitar cualquier inconveniente que pudiera afectar o poner en peligro a los medicamentos.

(MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contrato de servicio de almacenamiento	Cuenta con un contrato que señale las obligaciones de las partes interesadas.	4	4	4	
Obligaciones de cada una de las partes	El contratante evalúa y realiza auditorias al contratista	4	4	4	
	El contratista tiene autorización sanitaria de funcionamiento	4	4	4	
	El contratista tiene certificado en Buenas Prácticas de Almacenamiento, cuando corresponda	4	4	4	

Si existe suficiencia para la aplicación del cuestionario en:

Claridad (X)

Coherencia (X)

Relevancia (X)

Fecha: 15/05/2023

### Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LAINES LOZANO, GRACIELA INES DNI 06642594	<b>MAGISTER EN FARMACOLOGIA MENCION EN FARMACOLOGIA EXPERIMENTAL</b> Fecha de diploma: 15/09/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por si misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN  
  
Mg. G.F. GRACIELA INES LAINES LOZANO  
Jefe del Equipo de Almacenes y Documentos  
Dirección de Innovación y Calidad

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Irene Luzmila Amado Vera

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...la Maestría de Gestión en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima- Olivos., promoción...2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia del desempeño laboral del personal responsable en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023"y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jose Luis Palacios León

DNI: 28314376

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Irene Luzmila Amado Vera
Grado profesional:	Maestría (X)                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Coordinadora del Área de Inspección de Droguerías y Almacenes Especializados y experiencia en regulación farmacéutica
Institución donde labora:	DIGEMID
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X) Equipo de Almacenes y Droguerías - DICER
Experiencia en Investigación	05
DNI:	10279030
Firma del experto:	Vº Bº: ILAV

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICINA  
*Irene Luzmila Amado Vera*  
D.O. IRENE LUZMILA AMADO VERA  
C.O.F.P. 07134  
Dirección de Inspección y Certificación

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Buenas Practicas de Almacenamiento (BPA)
Autor (a):	Jose Luis Palacios León
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento de droguerías de Lima metropolitana.
Administración:	DIGEMID
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Droguerías de Lima metropolitana
Dimensiones:	Sistema de aseguramiento de la calidad Personal Instalación, equipos e instrumentos Almacén Documentación Reclamos Retiro de mercado Auto inspecciones Contratos para el servicio de almacenamiento
Confiabilidad:	Kuder Richardson
Escala:	Ordinal politómica
Niveles o rango:	Cumple (100 %) BPA No cumple: (<100%) AGRUPADO <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio (&gt;75%)    - PARCIALMENTE CUMPLE BPA (90% - 99%)</li> <li>• Bajo (26 -74 %)    - NO CUMPLE BPA (01% - 89%)</li> <li>• Deficiente (&lt;25%)</li> </ul>
Cantidad de ítems:	77
Tiempo de aplicación:	100 minutos

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la lista de cotejo para evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, elaborado por Jose Luis Palacios León, en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### **Instrumento que mide la variable 01: Buenas Prácticas de Almacenamiento**

#### **Definición de la variable:**

Las buenas prácticas de almacenamiento son actividades encaminadas a la mantención de las condiciones de almacenamiento óptimas para productos farmacéuticos y afines para garantizar la calidad, seguridad y eficacia, las cuales tienen que cumplir con ciertos atributos de control durante su almacenamiento (Pandey, 2020)

#### **Dimensión 1: Sistema de aseguramiento de la calidad**

Está enfocado a proporcionar todas las medidas necesarias para que los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, cumplan con los parámetros de calidad, implementando documentación, realizando controles a los procesos, garantizando trazabilidad y disponibilidad (MINSAL, 2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Operaciones definidas	Se aplican los procedimientos operativos estándar en el almacén	4	4	4	
	Cuenta con un manual de funciones para el personal	4	4	4	
Control de procesos	Se efectúan controles en el almacén, calibraciones, calificaciones, validaciones, según corresponda	3	3	4	
	Se efectúan las autoinspecciones en el almacén	4	4	4	
	Los procesos en la cadena de suministro son trazables	4	4	4	
	La información está disponible a la Autoridad de Salud	4	4	4	
Manual de calidad	Cuenta con un manual de la calidad	4	4	4	

### Dimensión 2: Personal

Enfocado a garantizar seguridad, entrenamiento, capacitación continua al personal en el almacén, mediante los programas de entrenamiento y capacitación con sus registros correspondientes, que impacten en la realización de sus actividades diarias en el almacén. (MINSAL,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Tiene una relación actualizada del personal que labora	4	4	3	

Capacitación al personal	en el almacén				
	Se cumple con el programa anual de capacitación al personal	4	4	4	
	Se cuenta con registro de capacitación del personal	4	4	4	
	Se evalúa la capacitación al personal	4	4	4	
Vestuario y seguridad del personal	Se provee al personal de vestimenta adecuada	4	4	4	
	Se provee al personal de implementos de seguridad	4	4	4	
Inducción al personal	El personal recibe inducción, incluyendo instrucciones de Seguridad	4	4	4	

### Dimensión 3: Instalación, equipos e instrumentos

Define a todo la infraestructura, equipamiento e instrumentación necesaria para el almacenamiento de los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, así como el mantenimiento, conservación y limpieza de las áreas que comprende el almacén y sus áreas auxiliares. (MINSAL,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones diseñadas a las	El almacén se ubica en galerías, clínicas, consultorios médicos.	3	4	4	
	El almacén se ha diseñado, construido, adaptado y mantenido de	4	3	4	

actividades del almacén	acuerdo con las operaciones del sistema de almacenamiento.				
	El establecimiento cuenta con almacén	4	4	4	
	El establecimiento cuenta con oficina administrativa	4	3	3	
	Las actividades del almacén son interferidas por las actividades administrativas del establecimiento.	4	4	4	
	Cuenta con áreas auxiliares (servicios sanitarios y vestuarios)	4	3	4	
	El almacén brinda seguridad y condiciones de almacenamiento	4	4	4	
	De existir ventanas en el almacén, éstas impiden el ingreso de la luz solar	4	3	3	
Mantenimiento y limpieza del almacén	Cuenta con procedimientos operativos para la limpieza del almacén	4	4	4	
	Se encuentran bien mantenidos y limpios los pisos, techos y paredes.	4	4	4	
	Cuenta con un programa de saneamiento ambiental y se ejecuta	4	4	4	
	las instalaciones eléctricas y conductos del almacén se	4	4	4	

	encuentran en buenas condiciones				
	Cuenta con programa de mantenimiento y su registro para los equipos e instalaciones.	4	4	4	
Equipamiento y acondicionamiento del almacén	Existen rótulos en el almacén de prohibiciones y restricciones	4	3	3	
	Cuenta con un grupo electrógeno o sistema que lo sustituya, como contingencia	4	3	3	
	Cuenta con vigilancia permanente y dispositivos de alarma	4	4	4	
	Cuenta con recursos e implementos necesarios, como termohigrómetro calibrado, botiquín, materiales de limpieza, entre otros.	4	4	4	
	Cuenta con extintores vigentes.	4	4	4	
	La distancia entre los anaqueles, estantes y/o parihuelas, facilita la limpieza y el tránsito de personal y productos.	4	4	4	
Manejo de operaciones en las instalaciones	Existe productos y/o dispositivos almacenados en el piso	4	4	4	

#### Dimensión 4: Almacén

Se define las áreas que contiene un almacén según la reglamentación vigente, tanto las áreas obligatorias y otras según sea el caso, así como se describe a detalle las actividades y/o operaciones que se deben realizar en dichas áreas, según su procedimiento operativo correspondiente. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades en las áreas de almacén	Las áreas del almacén están debidamente separadas, delimitadas e identificadas.	4	4	3	
	En el área de recepción se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de cuarentena se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de aprobados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de baja/rechazados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de devoluciones se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de embalaje se realizan las	4	4	4	

	actividades según la normativa sanitaria.				
	En el área de despacho se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
Controles y exigencias en el almacén	Cuenta con un registro de existencias de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con procedimientos de inventario y diferencias de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con un sistema de alerta de fecha de vencimiento de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con mapeo de temperatura el almacén	4	4	4	
	Se mantienen las condiciones de almacenamiento requeridas para el producto y/o dispositivo	4	4	4	
	Cuenta con procedimientos para mantener las condiciones de almacenamiento de los productos y/o dispositivos.	4	4	4	
	En los comprobantes autorizados por SUNAT, se consigna el lote, serie o código del producto	4	4	4	
	Cuenta con el equipamiento	4	4	4	

Equipamiento y manejo de cadena de frio	necesario para productos que requieren cadena de frio.				
	Cuenta con procedimientos para el manejo de productos que requieren cadena de frio	4	4	4	
	Cuenta con sistema de alarma el equipo de cadena de frio	4	4	4	
	El equipo de cadena de frio cuenta con las calificaciones correspondientes	4	4	4	
	En las devoluciones procedentes de productos de cadena de frio, se asegura que se mantenga sus especificaciones de temperatura.	4	4	4	
	Los productos de cadena de frio se embala según su procedimiento	4	4	4	
	El embalaje de cadena frio cuenta con las calificaciones correspondientes	4	4	4	

### Dimensión 5: Documentación

La documentación es primordial y necesaria en un sistema de gestión de la calidad en un almacén, así como para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, la cual debe ser implementado para cada proceso que se desarrolla, pudiendo contar con procedimientos, manuales, instructivos, protocolos etc. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libros oficiales	Cuenta con los libros oficiales	4	4	4	

Procedimientos diseñados y establecidos	Cuenta con procedimiento operativo para elaborar, revisar, aprobar, actualizar y distribuir.	4	4	4	
	Los procedimientos operativos utilizan un lenguaje claro y preciso	4	4	4	
	Cuenta con procedimiento operativo para el control de temperatura durante el almacenamiento y distribución.	4	4	4	
Registro y custodia de actividades	Se registran en forma inmediata las actividades realizadas en el almacén	4	3	4	
	Las modificaciones a los registros se realizan, según la normativa sanitaria	4	3	3	
	Se archivan los documentos de los productos y/o dispositivos como mínimo 01 año después de su vencimiento	4	4	4	
	De contar con sistemas informáticos se encuentran validados	3	3	3	
	Cuenta con copias de seguridad	4	4	4	

### Dimensión 6: Reclamos

Se exige la obligatoriedad y exigencia de implementar un mecanismo para que los usuarios puedan presentar sus reclamos correspondientes, la cual el almacén debe de contar con un procedimiento para estos casos y darle el tratamiento, seguimiento y solución correspondiente. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de reclamo	Cuenta con procedimiento operativo para el manejo de reclamo	4	4	4	
Evaluación de reclamo	Se registran y evalúan los reclamos	4	4	4	

### Dimensión 7: Retiro del Mercado

Sistema debidamente implementado en un almacén, mediante un procedimiento para el retiro del mercado de productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, por diversas causas o motivos que pudieran poner en riesgo la salud de la población, en el caso de no presentarse la normativa exige como mínimo un simulacro al año. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso y evaluación de retiro de mercado	Cuenta con procedimiento operativo para retiro de mercado	4	4	4	
	Se realiza un informe de monitoreo del retiro del producto y/o dispositivo	4	4	4	
Simulacro de retiro de mercado	Se realiza simulacro de retiro de mercado	4	4	4	

### Dimensión 8: Auto inspección

Tiene por finalidad evaluar y verificar que en las instalaciones de un almacén se cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento, se procede mediante su procedimiento correspondiente donde se establece la frecuencia, debiéndose emitir un informe a la gerencia,

con las observaciones, de ser el caso, tomas las acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de los procesos. (MINSa,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución de autoinspecciones	Las autoinspecciones se realizan según programa	4	4	4	
	Cuenta con procedimiento operativo para autoinspecciones	4	4	4	
Informe de autoinspección	Se realiza un informe en base a la acción realizada	4	4	3	

#### Dimensión 9: Contratos para el servicio de almacenamiento

Aplica en los casos que una droguería tercerize el servicio de almacenamiento con otro establecimiento, en donde se establece los requerimientos mínimos a exigir en dicho contrato, como la vigencia, la certificación del contratista si corresponde, entre otros, con el fin de evitar cualquier inconveniente que pudiera afectar o poner en peligro a los medicamentos.

(MINSa,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contrato de servicio de almacenamiento	Cuenta con un contrato que señale las obligaciones de las partes interesadas.	4	4	4	
Obligaciones de cada una de las partes	El contratante evalúa y realiza auditorias al contratista	4	4	4	
	El contratista tiene autorización sanitaria de funcionamiento	4	4	4	
	El contratista tiene certificado en Buenas Prácticas de Almacenamiento, cuando corresponda	4	4	4	

Si existe suficiencia para la aplicación del cuestionario en:

Claridad (X)

Coherencia (X)

Relevancia (X)

Fecha: 15/05/2023

MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES Y TÍTULOS  
  
 O.F. IRENE LUZMILA AMADO VERA  
 C.O.F.P. 01434  
 Dirección de Inspección y Certificación

### Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
AMADO VERA, IRENE LUZMILA DNI 10279030	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 06/07/2013 Fecha egreso: 26/06/2015	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
AMADO VERA, IRENE LUZMILA DNI 10279030	<b>QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO</b>  Fecha de diploma: 21/09/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
AMADO VERA, IRENE LUZMILA DNI 10279030	<b>BACHILLER EN CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA</b>  Fecha de diploma: 05/10/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Julio Ernesto Arechua De La Cruz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...la Maestría de Gestión en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima- Olivos., promoción...2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Influencia del desempeño laboral del personal responsable en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023"y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jose Luis Palacios León

DNI: 28314376



### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la lista de cotejo para evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, elaborado por Jose Luis Palacios León, en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### **Instrumento que mide la variable 01: Buenas Prácticas de Almacenamiento**

#### **Definición de la variable:**

Las buenas prácticas de almacenamiento son actividades encaminadas a la mantención de las condiciones de almacenamiento óptimas para productos farmacéuticos y afines para garantizar la calidad, seguridad y eficacia, las cuales tienen que cumplir con ciertos atributos de control durante su almacenamiento (Pandey, 2020)

#### **Dimensión 1: Sistema de aseguramiento de la calidad**

Está enfocado a proporcionar todas las medidas necesarias para que los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, cumplan con los parámetros de calidad, implementando documentación, realizando controles a los procesos, garantizando trazabilidad y disponibilidad (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Operaciones definidas	Se aplican los procedimientos operativos estándar en el almacén	4	4	4	
	Cuenta con un manual de funciones para el personal	4	4	4	
Control de procesos	Se efectúan controles en el almacén, calibraciones, calificaciones, validaciones, según corresponda	3	4	4	
	Se efectúan las autoinspecciones en el almacén	4	4	4	
	Los procesos en la cadena de suministro son trazables	3	4	4	
	La información está disponible a la Autoridad de Salud	4	4	4	
Manual de calidad	Cuenta con un manual de la calidad	4	4	4	

#### Dimensión 2: Personal

Enfocado a garantizar seguridad, entrenamiento, capacitación continua al personal en el almacén, mediante los programas de entrenamiento y capacitación con sus registros correspondientes, que impacten en la realización de sus actividades diarias en el almacén. (MINSAL,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Tiene una relación actualizada del personal que labora	4	4	3	

Capacitación al personal	en el almacén				
	Se cumple con el programa anual de capacitación al personal	4	4	4	
	Se cuenta con registro de capacitación del personal	4	4	4	
	Se evalúa la capacitación al personal	4	4	4	
Vestuario y seguridad del personal	Se provee al personal de vestimenta adecuada	4	4	4	
	Se provee al personal de implementos de seguridad	4	4	4	
Inducción al personal	El personal recibe inducción, incluyendo instrucciones de Seguridad	4	4	4	

### Dimensión 3: Instalación, equipos e instrumentos

Define a todo la infraestructura, equipamiento e instrumentación necesaria para el almacenamiento de los productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, así como el mantenimiento, conservación y limpieza de las áreas que comprende el almacén y sus áreas auxiliares. (MINSAL,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones diseñadas a las	El almacén se ubica en galerías, clínicas, consultorios médicos.	3	4	4	
	El almacén se ha diseñado, construido, adaptado y mantenido de	4	4	4	

actividades del almacén	acuerdo con las operaciones del sistema de almacenamiento.				
	El establecimiento cuenta con almacén	4	4	4	
	El establecimiento cuenta con oficina administrativa	4	3	3	
	Las actividades del almacén son interferidas por las actividades administrativas del establecimiento.	4	4	4	
	Cuenta con áreas auxiliares (servicios sanitarios y vestuarios)	4	4	3	
	El almacén brinda seguridad y condiciones de almacenamiento	4	4	4	
	De existir ventanas en el almacén, éstas impiden el ingreso de la luz solar	4	3	3	
Mantenimiento y limpieza del almacén	Cuenta con procedimientos operativos para la limpieza del almacén	4	4	4	
	Se encuentran bien mantenidos y limpios los pisos, techos y paredes.	4	4	4	
	Cuenta con un programa de saneamiento ambiental y se ejecuta	4	4	4	
	las instalaciones eléctricas y conductos del almacén se	4	4	4	

	encuentran en buenas condiciones				
	Cuenta con programa de mantenimiento y su registro para los equipos e instalaciones.	4	4	4	
Equipamiento y acondicionamiento del almacén	Existen rótulos en el almacén de prohibiciones y restricciones	4	4	3	
	Cuenta con un grupo electrógeno o sistema que lo sustituya, como contingencia	4	3	3	
	Cuenta con vigilancia permanente y dispositivos de alarma	4	4	4	
	Cuenta con recursos e implementos necesarios, como termohigrómetro calibrado, botiquín, materiales de limpieza, entre otros.	4	4	4	
	Cuenta con extintores vigentes.	4	4	4	
	La distancia entre los anaqueles, estantes y/o parihuelas, facilita la limpieza y el tránsito de personal y productos.	4	4	4	
Manejo de operaciones en las instalaciones	Existe productos y/o dispositivos almacenados en el piso	4	4	4	

#### Dimensión 4: Almacén

Se define las áreas que contiene un almacén según la reglamentación vigente, tanto las áreas obligatorias y otras según sea el caso, así como se describe a detalle las actividades y/o operaciones que se deben realizar en dichas áreas, según su procedimiento operativo correspondiente. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades en las áreas de almacén	Las áreas del almacén están debidamente separadas, delimitadas e identificadas.	4	4	3	
	En el área de recepción se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de cuarentena se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de aprobados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de baja/rechazados se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de devoluciones se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
	En el área de embalaje se realizan las	4	4	4	

	actividades según la normativa sanitaria.				
	En el área de despacho se realizan las actividades según la normativa sanitaria.	4	4	4	
Controles y exigencias en el almacén	Cuenta con un registro de existencias de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con procedimientos de inventario y diferencias de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con un sistema de alerta de fecha de vencimiento de los productos y/o dispositivos	4	4	4	
	Cuenta con mapeo de temperatura el almacén	4	4	4	
	Se mantienen las condiciones de almacenamiento requeridas para el producto y/o dispositivo	4	4	4	
	Cuenta con procedimientos para mantener las condiciones de almacenamiento de los productos y/o dispositivos.	4	4	4	
	En los comprobantes autorizados por SUNAT, se consigna el lote, serie o código del producto	4	4	4	
	Cuenta con el equipamiento	4	4	4	

Equipamiento y manejo de cadena de frio	necesario para productos que requieren cadena de frio.				
	Cuenta con procedimientos para el manejo de productos que requieren cadena de frio	4	4	4	
	Cuenta con sistema de alarma el equipo de cadena de frio	4	4	4	
	El equipo de cadena de frio cuenta con las calificaciones correspondientes	4	4	4	
	En las devoluciones procedentes de productos de cadena de frio, se asegura que se mantenga sus especificaciones de temperatura.	4	4	4	
	Los productos de cadena de frio se embala según su procedimiento	4	4	4	
	El embalaje de cadena frio cuenta con las calificaciones correspondientes	4	4	4	

#### Dimensión 5: Documentación

La documentación es primordial y necesaria en un sistema de gestión de la calidad en un almacén, así como para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, la cual debe ser implementado para cada proceso que se desarrolla, pudiendo contar con procedimientos, manuales, instructivos, protocolos etc. (MINSA,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libros oficiales	Cuenta con los libros oficiales	4	4	4	

Procedimientos diseñados y establecidos	Cuenta con procedimiento operativo para elaborar, revisar, aprobar, actualizar y distribuir.	4	4	4	
	Los procedimientos operativos utilizan un lenguaje claro y preciso	4	4	4	
	Cuenta con procedimiento operativo para el control de temperatura durante el almacenamiento y distribución.	4	4	4	
Registro y custodia de actividades	Se registran en forma inmediata las actividades realizadas en el almacén	4	3	4	
	Las modificaciones a los registros se realizan, según la normativa sanitaria	4	3	3	
	Se archivan los documentos de los productos y/o dispositivos como mínimo 01 año después de su vencimiento	4	4	4	
	De contar con sistemas informáticos se encuentran validados	3	3	3	
	Cuenta con copias de seguridad	4	4	4	

### Dimensión 6: Reclamos

Se exige la obligatoriedad y exigencia de implementar un mecanismo para que los usuarios puedan presentar sus reclamos correspondientes, la cual el almacén debe de contar con un procedimiento para estos casos y darle el tratamiento, seguimiento y solución correspondiente. (MINSa,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de reclamo	Cuenta con procedimiento operativo para el manejo de reclamo	4	4	4	
Evaluación de reclamo	Se registran y evalúan los reclamos	4	4	4	

### Dimensión 7: Retiro del Mercado

Sistema debidamente implementado en un almacén, mediante un procedimiento para el retiro del mercado de productos y/o dispositivos regulados por DIGEMID, por diversas causas o motivos que pudieran poner en riesgo la salud de la población, en el caso de no presentarse la normativa exige como mínimo un simulacro al año. (MINSa,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso y evaluación de retiro de mercado	Cuenta con procedimiento operativo para retiro de mercado	4	4	4	
	Se realiza un informe de monitoreo del retiro del producto y/o dispositivo	4	4	4	
Simulacro de retiro de mercado	Se realiza simulacro de retiro de mercado	4	4	4	

### Dimensión 8: Auto inspección

Tiene por finalidad evaluar y verificar que en las instalaciones de un almacén se cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento, se procede mediante su procedimiento correspondiente donde se establece la frecuencia, debiéndose emitir un informe a la gerencia,

con las observaciones, de ser el caso, tomas las acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de los procesos. (MINSa,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución de autoinspecciones	Las autoinspecciones se realizan según programa	4	4	4	
	Cuenta con procedimiento operativo para autoinspecciones	4	4	4	
Informe de autoinspección	Se realiza un informe en base a la acción realizada	4	4	3	

#### Dimensión 9: Contratos para el servicio de almacenamiento

Aplica en los casos que una droguería tercerize el servicio de almacenamiento con otro establecimiento, en donde se establece los requerimientos mínimos a exigir en dicho contrato, como la vigencia, la certificación del contratista si corresponde, entre otros, con el fin de evitar cualquier inconveniente que pudiera afectar o poner en peligro a los medicamentos.

(MINSa,2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contrato de servicio de almacenamiento	Cuenta con un contrato que señale las obligaciones de las partes interesadas.	4	4	4	
Obligaciones de cada una de las partes	El contratante evalúa y realiza auditorias al contratista	4	4	4	
	El contratista tiene autorización sanitaria de funcionamiento	4	4	4	
	El contratista tiene certificado en Buenas Prácticas de Almacenamiento, cuando corresponda	4	4	4	

Si existe suficiencia para la aplicación del cuestionario en:

Claridad (X)

Coherencia (X)

Relevancia (X)

Fecha: 15/05/2023

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y DROGAS  
  
ERNESTO ARECHUA DE LA CRUZ  
C.Q.F.P. 10993  
de Inspección y Certificación

## Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARECHUA DE LA CRUZ, JULIO ERNESTO DNI 09457106	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>  Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/09/2015 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
ARECHUA DE LA CRUZ, JULIO ERNESTO DNI 09457106	<b>BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA</b>  Fecha de diploma: 08/09/2000 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
ARECHUA DE LA CRUZ, JULIO ERNESTO DNI 09457106	<b>QUIMICO FARMACEUTICO</b>  Fecha de diploma: 02/03/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

## Anexo N° 05

### Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadística	df	Sig.	Estadística	df	Sig.
Desempeño laboral	,233	30	,000	,774	30	,000
Buenas prácticas de almacenamiento	,224	30	,001	,785	30	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

### Confiabilidad

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral (con 15 personas encuestadas)

Alpha de Cronbach	Número de elementos
0.94	15
Total	15

*Origen:* según la aplicación de los 03 coeficientes de la ecuación de Alpha de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fiabilidad del instrumento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (12 droguerías)

Kuder Richardson (KR-20)	Número de elementos
,0.85	77
Total	77

*Origen:* Según la aplicación de la prueba de Kuder Richardson-20

KR-20	INTERPRETACIÓN
0,9 - 1	Excelente
0.8 - 0,9	Buena
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Débil
0.6 - 0.5	Pobre
< 0,5	Inaceptable

**Anexo N° 06**  
**Carta de presentación a la Institución**

MINISTERIO SALUD

Folios

1



Exp. N° 23-065555-1

Fecha 11/05/2023

Hora 09:29:55

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MI  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 08 de mayo del 2023

**SOLICITO: PERMISO DE AUTORIZACION PARA DESARROLLO  
DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

Dr.  
José Carlos Saravia Paz Soldán  
Director de Inspección y certificación (DICER)  
DIGEMID

Atención:  
Mg. Q.F.  
Graciela Laines Lozano  
Jefa del equipo de Almacenes y Droguerías (EAD)

**Presente.-**

Señor Director:

Yo, **José Luis Palacios León**, identificado con DNI N° **28314376**, y con CQFP N° **10931**, quien laboro actualmente como personal nombrado en el Equipo de Almacenes y Droguerías (EAD) de la Dirección de Inspección y Certificación (DICER) de la DIGEMID, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, con la finalidad de culminar mis estudios de Maestría de Gestión en Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo, solicito que se me conceda permiso y autorización para desarrollar el proyecto de investigación titulado: "Influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023 ", asimismo, se me brinde las facilidades para el acceso de información documental necesaria, las cuales serán tratadas de forma cuidadosa, confidencial y reservada, con la finalidad de obtener información y/o recomendaciones que promueva el cumplimiento de las buenas practicas correspondientes.

Por lo expuesto, ruego acceder a mi petición.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Q.F. José Luis Palacios León  
DNI N° 28314376  
CQFP N° 10931

## Anexo N° 07

### Documento de permiso de la Institución



PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Salud Pública	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
------	---------------------	---------------------------------	---

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 22 JUN. 2023

**CARTA N° 585 - 2023-DIGEMID-DG-CENADIM/MINSA**



Señor  
José Luis Palacios León  
Calle Conde de Lemos N° 593, Edificio 2, Dpto. 703  
Callao  
Presenta.-

**Asunto:** Autorización para ejecución de proyecto de investigación titulado "Influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima 2023"

**Referencia:** Expediente N° 23-055555-1

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al expediente de la referencia, comunicarle lo siguiente:

Visto las opiniones favorables del Centro Nacional de Información de Medicamentos (Cenadim), responsable de la revisión administrativa y metodológica de los proyectos de investigación que se presentan a nivel institucional, y del Equipo de Almacenes y Droguerías (EAD) de la Dirección de Inspección y Certificación (DICER), responsable del área donde se desarrollará la investigación; se AUTORIZA la ejecución del proyecto de investigación titulado "Influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima 2023".

En ese sentido, se le brindará las facilidades correspondientes para la ejecución de la investigación durante un periodo de tres (03) meses, a partir de la fecha. Al finalizar el periodo, deberá presentar un ejemplar del informe final con los resultados y conclusiones de la investigación en versión impresa y electrónica, por vía trámite regular.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes manifestarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas  
  
Q.F. ZARAGOZA SILVIA ALEGRIA HUAMAN  
Directora General



ZSAH/RRH/DC/agg  
Prov. 58-2023



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del desempeño laboral del personal en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en droguerías, Lima, 2023", cuyo autor es PALACIOS LEON JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA <b>DNI:</b> 10435237 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 08-08-2023 08:44:16

Código documento Trilce: TRI - 0612798