



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión por procesos y productividad laboral en personal del área de
farmacia de un centro de salud de Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

De La Cruz Allcca, Yessica Mayra (orcid.org/0000-0002-4259-5159)

ASESORES:

Dr. Méndez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

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 mi familia, con amor y gratitud por apoyarme durante toda mi etapa profesional, ellos me forjaron mis principios y mis valores para ser quien soy.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud, sabiduría y fuerza para cumplir la meta.

Agradezco a mi asesor Dr. Juan Méndez Vergaray por su vocación y dedicación.

A la universidad Cesar Vallejo por formar profesionales y asesor de tesis por su paciencia, aliento y soporte.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y productividad laboral en personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima - 2023", cuyo autor es DE LA CRUZ ALLCCA YESSICA MAYRA, 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, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENZEVE el 24- 07-2023 21:12:11

Código documento Trilce: TRI - 0611127



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DE LA CRUZ ALLCCA YESSICA MAYRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y productividad laboral en personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DE LA CRUZ ALLCCA YESSICA MAYRA DNI: 46136003 ORCID: 0000-0002-4259-5159	Firmado electrónicamente por: YCRUZAL el 11-08- 2023 19:16:04

Código documento Trilce: INV - 1241106

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICO Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio	17
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Procedimiento	18
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de datos	19
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Codificación de participantes	17
Tabla 2	Técnicas e instrumentos	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Diagrama de flujo Gestión por Procesos y Productividad Laboral en Personal del Área de Farmacia de un Centro de Salud	22
Figura 2	Productividad laboral	23
Figura 3	Significaciones ligadas a gestión por procesos	27
Figura 4	Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral.	32
Figura 5	Significaciones ligadas a factores Grupales	37

RESUMEN

La indagación estuvo centrada en la problemática sobre la gestión por procesos y la productividad laboral en personal del área de farmacia. **Objetivos:** Analizar como la gestión por procesos del área de farmacia afecta la productividad laboral del personal técnico de un centro de salud. **Metodología:** Este trabajo de tipo básico, cualitativo, con diseño no experimental, fenomenológico; para recabar la información se contó con una guía de entrevista y una grabadora; para ello se contó con 4 participantes del área de farmacia de un centro de salud. **Resultados:** la triangulación de las categorías, la revisión de los conceptos de gestión por procesos y de productividad laboral, junto con las respuestas emitidas a través de las entrevistas, permitieron el planteamiento de los resultados y la discusión de los mismos. **Conclusiones:** La mejora de la gestión por procesos en un centro de salud de Lima se refleja en una mayor comprensión de procedimientos y roles, lo que impulsa la eficiencia y una mejor productividad laboral, minimiza errores y evita duplicación de esfuerzos. Esta comprensión también aumenta la motivación y el compromiso del personal técnico al conectar sus funciones con el resultado final.

Palabras clave: Gestión por procesos, productividad laboral, salud

ABSTRACT

The research was focused on the problem of process management and labor productivity in the pharmacy area. **Objective:** To analyze how process management in the pharmacy area affects the labor productivity of the technical staff of a health center. **Methodology:** This is a basic, qualitative, non-experimental, phenomenological design; an interview guide and a tape recorder were used to collect the information; 4 participants from the pharmacy area of a health center were interviewed. **Results:** the triangulation of the categories, the review of the concepts of management by processes and labor productivity, together with the answers given through the interviews, allowed the results to be presented and discussed. **Conclusions:** The improvement of process management in a health center in Lima is reflected in a greater understanding of procedures and roles, which boosts efficiency and better labor productivity, minimizes errors and avoids duplication of efforts. This understanding also increases the motivation and commitment of technical staff by connecting their roles to the final result.

Keywords: Process management, labor productivity, health

I. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos se ha convertido en un problema actual en el Perú debido a diversas razones. En primer lugar, existe una falta de comprensión generalizada sobre la importancia y los beneficios de implementar una gestión por procesos eficiente. Muchas organizaciones aún operan de manera tradicional, enfocándose más en las tareas individuales que en la visión global de los procesos. Esto conlleva a una falta de coordinación, duplicación de esfuerzos y una menor productividad. Igualmente se ha observado una carencia de capacitación y formación en gestión por procesos, tanto a nivel educativo como en las empresas. Esto ha llevado a un déficit en el conocimiento y las habilidades necesarias para implementar y gestionar de manera efectiva los procesos organizacionales.

Según González et al. (2019), la adopción cada vez más frecuente de un enfoque basado en procesos, respaldado por excelentes estándares y modelos, se ha convertido en una forma eficaz de gestionar las interrelaciones dentro de una empresa, lo que a su vez contribuye a satisfacer las necesidades de las partes interesadas. Sin embargo, alcanzar este enfoque en las organizaciones ha presentado desafíos debido al manejo de grandes volúmenes de información, la escasa implementación de mecanismos para promover las interrelaciones y la falta de agilidad para adaptarse a los cambios de entorno. Al mismo tiempo, se han identificado nuevas herramientas más adecuadas a las tecnologías y los modelos de negocios actuales para mejorar el rendimiento empresarial.

Muñoz & Fernández (2018), en una investigación realizada en Chile, se encontró que la implementación de un procedimiento resultó ser un valioso aporte práctico para la gestión de procesos en las universidades. Gracias a esto, se lograron modificar las formas de actuación diarias de los directivos y se obtuvo información confiable mediante la evaluación de los resultados mediante nuevos indicadores de gestión por procesos. Se propusieron algunas mejoras para el proceso, lo que permitió perfeccionar el desempeño tanto de la universidad de Cienfuegos como para alcanzar los objetivos definidos y los indicadores propuestos.

Cantero et al. (2021), según el estudio realizado en la ciudad Holguín en la isla de Cuba sobre gestión por procesos de una empresa comercializadora, dicha gestión por procesos va adquiriendo gran relevancia dentro del medio ambiente empresarial ya que hay mayor conciencia de los beneficios posibles a adquirir los cuales aportan en la planificación, control y mejora de la misión de toda organización.

Por esta razón, para operar de eficazmente toda organización, estas tienen la imperiosa necesidad de identificar y gestionar muchos procesos interrelacionados entre sí y con la capacidad de interactuar entre ellos. Estos procesos resultan formar parte de la base de los modelos de gestión por procesos en las organizaciones, así como el componente más relevante y extendido en la gestión de toda empresa innovadora. Cantero et al., (2021).

Ortiz-Campillo et al. (2019) en Barranquilla, Colombia expresaron que los fenómenos afectan la gestión por procesos y productividad laboral en los establecimientos de salud; como componente importante de la productividad laboral para lograr buenos resultados es el presupuesto. No tener talento humano preparado reduce la productividad del desarrollo profesional de los trabajadores. Asimismo, la ausencia de políticas institucionales para mantener las relaciones personales en los empleadores genera un riesgo asociados a la reducción de la productividad, como consecuencia de la alta rotación de personal, dificultades de comunicación, falta de entendimiento en los conflictos personales y retraso en el cumplimiento de las metas genera reprocesos y dilata el logro de resultados.

Delgado Seclén & Calsina Miramira (2020), en Perú se llevó a cabo una investigación en una empresa especializada en la inspección, auditoria y certificación de alimentos, con el objetivo de evaluar el efecto de un modelo de gestión por procesos en el rendimiento del área Agroalimentaria. debido a que se encontró numerosas quejas, falta de procedimientos en la forma de trabajo y falta de control en los materiales almacenados. Entre los resultados se pudo comprobar que la planificación de los servicios impacta de forma positiva en la disminución de las quejas e incluso se logró esa reducción mejorando el grado de percepción del consumidor hacia la empresa.

Según Espinoza et al. (2020), en el Perú de la región presenta deficiencias en la gestión de los procesos de los establecimientos de salud en la atención primaria, reduciendo la productividad laboral. Según el Ministerio de Salud el 14% de las instituciones de primer nivel tienen habilidades para la gestión, incluida la planificación, productividad y la gestión; 32% tiene infraestructura adecuada, 25% tiene equipo adecuado y 29% posee recurso humano capacitado. Asimismo, los principales problemas del establecimiento de salud son la escasez de recursos humanos, insumos y medicamentos, infraestructura inadecuada y déficit de presupuesto. Estos resultados brindan conocimientos útiles para los gestores de salud que toman decisiones para mejorar la calidad de servicio.

Otra investigación por Salazar & Torres (2020) se realizó en el área de consultas generales del Banco de Crédito del Perú que se encarga de la atención de llamadas y ofrecer facilidades a los clientes. Se tuvo que emplear las fases de la gestión por procesos a través de un mapa de procesos, inventario, ficha de indicadores y manual de procesos para realizar un seguimiento y control de los mismos y se contó con la participación de 40 asesores. Al final del trabajo se pudo mejorar la productividad del personal del área a través de la aplicación de la gestión por procesos.

En resumen, la gestión por procesos es un problema actual en el Perú debido a la falta de comprensión y conciencia sobre su importancia, la carencia de capacitación y formación, así como la resistencia al cambio arraigada en la cultura organizacional. Abordar estos desafíos requerirá esfuerzos en la difusión de conocimiento, la formación de profesionales capacitados y la promoción de una mentalidad abierta al cambio y la mejora continua.

A raíz de este planteamiento de la realidad problemática, se decide proponer la pregunta del problema general: ¿De qué manera la gestión por procesos del área de farmacia afecta la productividad laboral del personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima – 2023?

A continuación, se plantean los problemas específicos:

¿De qué manera la comprensión de gestión por procesos afecta la productividad laboral del personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima-2023?

¿De qué manera el diseño de gestión por procesos influye en la productividad laboral del personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima – 2023?

¿De qué manera la mejora de gestión por procesos contribuye en la productividad laboral del personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima – 2023?

Desde el punto de vista de la justificación teórica, la investigación se fundamenta en marco teórico sólido que busca comprender en profundidad la relación entre ambos conceptos. La gestión por procesos se enmarca en la teoría de la administración y se basa en la premisa de que una eficiente coordinación y optimización de los procesos organizacionales conduce a un aumento en la productividad laboral. Adicionalmente, se hacen uso de teorías de la motivación y satisfacción en el trabajo para analizar como la gestión por procesos afecta la motivación de los empleados y su nivel de productividad. Asimismo, se explora conceptos relacionados a la calidad y mejora continua para contribuir con el análisis de la gestión por procesos y su repercusión en la excelencia operativa y la eficacia laboral.

Respecto a la justificación metodológica, siendo una investigación de enfoque cualitativo estuvo basado en entrevistas que fueron llevadas a cabo al personal técnico de farmacia con el objetivo de poder conseguir perspectivas diferentes, detalladas, experiencias y percepciones de los entrevistados en relación a la gestión por procesos y su vinculación con la productividad laboral. Fue empleada una guía de preguntas semiestructuradas para dar un orden a la entrevista. El análisis de los datos cualitativos se realizará a través de un enfoque de análisis temático, identificando patrones, categorías y relaciones significativas en los datos obtenidos, hasta que se alcance la comprensión enriquecedora de los temas tratados.

En cuanto a la justificación práctica, ya que mediante el análisis en profundidad de las prácticas de gestión por procesos y su influencia en la productividad laboral, esta investigación proporciona a las empresas una comprensión de las estrategias y enfoques más efectivos para mejorar su

rendimiento. Los hallazgos identifican las mejores prácticas de gestión por procesos y brindan las herramientas necesarias para optimizar los flujos de trabajo, la coordinación de tareas y la comunicación interna. Además, profundiza en la comprensión de los factores que influyen en la productividad laboral y cómo la gestión por procesos puede potenciarla. Así, brinda las recomendaciones prácticas que ayuden a mejorar su desempeño y obtener una ventaja competitiva sostenible.

Sobre la justificación social, radica en el impacto de la gestión por procesos en la productividad laboral; contribuye a mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar de los empleados. Al identificar prácticas eficientes de gestión por procesos, se puede eliminar ineficiencias y obstáculos en el flujo de trabajo, lo que podría reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Al optimizar la productividad, las empresas logran un crecimiento sostenible y generan mayores oportunidades de empleo. Esta investigación también puede tener implicaciones para la sociedad en general al fomentar una cultura organizacional basada en la eficiencia y la mejora continua, lo que podría tener un impacto positivo en la economía y en la competitividad del país.

En esta parte se va a plantear el objetivo general: Analizar como la gestión por procesos del área de farmacia afecta la productividad laboral del personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima - 2023.

A partir de este objetivo se van a presentar los objetivos específicos: Describir la forma en que la comprensión de gestión por procesos afecta la productividad laboral del personal. Describe la forma en que el diseño de gestión por procesos influye en la productividad laboral del personal. Describe la forma en que la mejora de gestión por proceso contribuye en la productividad laboral del personal.

II. MARCO TEÓRICO

Se llevó a cabo a través de la recopilación de investigaciones previas en una base de antecedentes, que se presentan en relación al problema de investigación.

Katovich & Maia (2018) este estudio analiza la relación entre la dinámica de la productividad laboral y los salarios en Brasil de 1996 a 2014, y adopta una perspectiva sectorial para dar cuenta de las tendencias divergentes entre los sectores económicos. Los análisis se basan en datos agrupados extraídos de las Cuentas Nacionales y la Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, y se estiman modelos de datos jerárquicos para evaluar los impactos de los factores a nivel estatal y sectorial en los salarios de los individuos. Los resultados indican que la productividad está asociada con los niveles salariales para todos los sectores económicos, pero que factores institucionales como la formalización laboral y el salario mínimo ejercen impactos igualmente significativos.

Costa et al. (2019) identificaron los procesos empresariales clave que forman parte de la estructura organizativa de los bufetes de abogados. Se agruparon los procesos en cuatro procesos clave (desarrollo de visión y estrategia, mercado de servicios, distribución de productos y servicios y gestión del servicio al cliente). Se identificaron seis categorías de procesos de apoyo: gestión de tecnologías de la información, de recursos financieros, adquisición, construcción y de propiedades, salud y seguridad medioambiental, de relaciones externas y del conocimiento, mejora y cambio. Se proporciona mayor satisfacción al cliente constituye el principal factor para que las oficinas mapeen sus procesos y se dio menos importancia a la reducción de costes de productos y servicios y a la mejora de la calidad.

Toledo et al. (2023), objetivos del artículo: analizar el uso de prácticas de gestión de procesos y cultura de seguridad en los servicios de radioterapia y su impacto en la calidad de la atención al paciente y la seguridad. Originalidad: los procesos de radioterapia requieren controles y deben desarrollarse en un ambiente con seguridad. Sin embargo, a pesar de las prácticas necesarias, hay pocos estudios que analicen su implementación e impactos. Método de investigación: se realizó una encuesta y los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y

SEM-PLS. Principales resultados: Las prácticas de gestión de procesos y la cultura de la seguridad se han utilizado en respuesta al entorno competitivo y a las directrices normativas.

El estudio de Toledo et al. (2023) confirmó el impacto positivo del uso de la cultura de la seguridad y las prácticas de gestión de procesos. Implicaciones para la teoría y la práctica: El apoyo de la dirección a la promoción de las prácticas de gestión y mejora y la cultura de la seguridad, junto con el uso de mapas de procesos, la retroalimentación en respuesta a los informes de incidentes, las encuestas de satisfacción de los pacientes y las encuestas de satisfacción de los pacientes y el trabajo en equipo contribuye a la calidad de la atención y a la seguridad. Estas prácticas pueden priorizarse para ser desplegadas por los gestores y en modelos teóricos.

Chernopyatov Aleksandr (2018) buscaron examinar la eficiencia del trabajo y su impacto en la economía del país. Se presentan diferentes perspectivas y opiniones de diversos autores sobre la productividad laboral. Según ellos, las agencias gubernamentales y privadas en Rusia muestran una productividad laboral real menos que la de los países G7. Este estudio resulta relevante en el contexto económico actual y en relación a la libertad de expresión, que no siempre se vincula con la imparcialidad y la consideración adecuada. Lo que hace esta investigación innovadora es presentar datos concretos sobre la productividad laboral real en comparación con otras estadísticas previas propuestas.

Nassif et al., (2017), en el período 2000-2008, mientras que el crecimiento medio del PIB real en Brasil fue del 3,7 por ciento anual, la productividad laboral en la industria manufacturera tuvo una variación negativa. Sin embargo, según la ley de Kaldor-Verdoorn, lo contrario también podría ser cierto: las bajas tasas de crecimiento de la productividad laboral en Brasil podrían ser un efecto de las bajas tasas de crecimiento del PIB real. Basándonos en los supuestos kaldorianos, realizamos una regresión del cambio en la productividad laboral de 21 industrias manufactureras brasileñas sobre tres variables principales: el PIB real (que captura

la ley de Kaldor-Verdoorn), la relación inversión bruta/valor añadido y la innovación tecnológica. Los resultados confirmaron la validez de la ley de Kaldor-Verdoorn.

Mahamid (2020) realizaron un estudio cuyos objetivos fueron: (1) identificar los factores que afectan a la productividad de la mano de obra en la construcción, (2) identificar las causas de los reprocesos en los proyectos de construcción, (3) abordar la relación entre la productividad de la mano de obra y los reprocesos utilizando un análisis de regresión basado en datos recogidos de proyectos de construcción ejecutados en Palestina.

En este estudio de Mahamid (2020), se siguió los siguientes pasos: (1) Encuesta por cuestionario - etapa 1: se llevó a cabo una encuesta por cuestionario para identificar los principales factores que afectan a la productividad laboral y las principales causas de retrabajo en las obras de construcción, (2) Encuesta por cuestionario - etapa 2: tras identificar las causas significativas de retrabajo mediante el análisis factorial, se realizó una encuesta por cuestionario para abordar el impacto de estas causas significativas en la productividad laboral, (3) Modelos de predicción: Los datos recogidos en 40 proyectos de construcción de edificios se utilizaron para establecer los modelos de regresión que describen la relación entre el retrabajo y la productividad laboral en las obras de construcción.

El análisis llegó a la conclusión de que los principales factores que impactan la productividad laboral son la inexperiencia del personal empleado, los retrasos en los pagos, los reprocesos debidos a errores de la mano de obra, la falta de experiencia del supervisor y la escasez de materiales. El estudio también concluyó que las cinco principales causas de retrabajo en los proyectos de construcción son: falta de cualificación de la mano de obra, incumplimiento de las especificaciones, frecuentes órdenes de cambio, planificación inadecuada del trabajo y coordinación e integración inadecuadas.

Llanes et al. (2019), el propósito de este trabajo fue defender el enfoque de integración basado en procesos integrados para transformar la gestión por procesos en una gestión totalmente integrada, dentro del ámbito de los sistemas integrados normalizados. A través del análisis realizado por los autores, se establece la definición de la gestión integrada por procesos y se destacan las interrelaciones y diferencias clave entre este enfoque y la gestión por proceso

convencionales. Como resultado final, se concluye que el enfoque de integración basado en procesos integrados facilita la administración de requisitos unificados, la identificación de interacciones y el manejo de las áreas problemáticas.

Carlos (2019), el objetivo es describir y analizar investigaciones previas acerca de la aplicación del enfoque de procesos en organizaciones ha arrojado resultados variados. Se ha encontrado que la conceptualización del enfoque de procesos no es uniforme y las conclusiones que sugieren que identificar los procesos se simplifica cuando se siguen cinco principios fundamentales: 1) Aclarar los alcances de acción de los procesos para una conceptualización más clara; 2) Utilizar una representación gráfica adecuada para comunicar eficazmente el enfoque de procesos, organizando los subprocesos según sus categorías estratégicas, operativas y de apoyo; 3) Evaluar la eficiencia del enfoque a través de la creación de valor por parte de los subprocesos, garantizando que el uso incluya las cuatro etapas del ciclo Deming.

Ruiz et al. (2020), en el estudio se examinaron aspectos históricos y teóricos vinculados a la gestión por procesos, resaltando las ventajas de su implementación para mejorar la dirección de las empresas. Se necesitó un análisis de diversas definiciones del término, lo que evidencia identificar las regulares que lo definieron. Además, se destacarán aspectos teóricos relacionados con esta forma de gestión empresarial.

Alccamari & Cuba (2019), tuvo como objetivo general establecer la asociación entre gestión de procesos y la productividad laboral en el sector heladero en Arequipa en el 2018. Participaron una población que este compuesto por 60 colaboradores, y la información se recolectó a través de un cuestionario de 30 preguntas para obtener información de las variables de este estudio. Uno de los principales hallazgos fue la existencia de una fuerte conexión entre la gestión de procesos y la productividad laboral.

Cieza (2019), la gestión por procesos realiza un papel esencial en el óptimo desarrollo de las actividades de cualquier entidad social. Por esta razón, la

administración de la calidad lo considera como uno de los aspectos fundamentales para lograr mayor eficiencia, incrementar la productividad y caminar con éxito hacia la obtención de una ventaja competitiva en el entorno globalizado actual. La investigación buscó el diseño e implementación a corto plazo de un sistema de gestión por procesos que ayude a conseguir la productividad y la competitividad al buscar reducir los tiempos de fabricación de sus productos debido a la existencia de largos periodos inactivo. Para lograrlos, se llevó a cabo un diagrama de producción de procesos con el propósito de identificar los procesos críticos.

Advincula (2019), el propósito de la tesis fue analizar el impacto de la gestión por procesos en la productividad de la empresa mecatrónica & control SAC. Se baso en la teoría científica del fordismo, presentada por Henry Ford, que sugiere que, mediante el uso adecuado de maquinaria y una gestión eficiente de las actividades, es posible aumentar la productividad.

Robledo et al.(2018) describe que la gestión por procesos es un enfoque basado en la medición y el análisis de cómo se viene desempeñando los procesos en las operaciones de las organizaciones, incluyendo el proceso de planificación y de alineamiento.

De acuerdo a Marin & Perez (2021), sobre la gestión por procesos menciona que es “una estrategia clave para fortalecer la dinámica estructural y funcional de redes de cooperación en contextos intersectoriales”.

En cuanto a Bravo (2018), menciona que se trata de una disciplina de gestión ayuda a la dirección de la empresa a la identificación, representación, diseño, formalización, control, mejora y aumento de la productividad de los procesos organizativos, con el objetivo de obtener la confianza del cliente. La estrategia de la organización proporciona las definiciones requeridas en un entorno de participación activa por parte de todos sus miembros, donde los expertos en procesos actúan como facilitadores.

En un estudio realizado por Fedulova et al. (2019), que habla sobre los principales propósitos del crecimiento de la productividad laboral como fundamento

del desarrollo económico sostenible en Rusia. Se identifica los principales indicadores de la productividad para implementar un proyecto nacional. Estos indicadores reflejan la eficacia de la economía en la Federación; por esta razón el incremento de la productividad laboral viene a ser una prioridad dentro de los objetivos nacionales.

El Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, a través de la Resolución Ministerial N. °048-2020-EF/41, se establece que la gestión por procesos es una metodología que abarca la planificación, organización, dirección y control de las actividades laborales de forma transversa y secuencial en distintas unidades de la organización. Su objetivo es contribuir al cumplimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como el logro de los objetivos institucionales Ministerio de Economía y Finanzas (2020).

Maldonado (2018), sugiere que el marco organizativo óptimo está conformado por la gestión de procesos, con el propósito de elaborar planes que permitan utilizar los recursos de manera eficiente, optimizar los gastos y buscar mejoras continuas. Es importante tomar decisiones basadas en la agrupación de procesos para mantener la estabilidad de la empresa, pero siempre considerando el interés general y lineal. La administración funcional está vinculada con la gestión de procesos, y para alcanzar este objetivo, es crucial designar responsables para cada etapa con el propósito de crear valor para el cliente y satisfacer sus necesidades. Esta herramienta permite que los empleados realicen sus actividades de manera óptima, ya que aquellos que están a cargo de un mismo proceso trabajan siguiendo los procedimientos establecidos.

Para Aroni (2019), la organización y consistencia son acciones de gran importancia para las empresas y se necesita establecer un orden a través de la gestión por procesos. Esta metodología resulta altamente efectiva, ya que define las acciones a tomar los trabajadores con eficiencia, considerando las necesidades y requisitos de los clientes y las expectativas de los empleados. Es fundamental que la Alta Dirección de las instituciones públicas implemente la gestión por procesos en sus empresas para acelerar procesos, fortalecer competencias de los trabajadores y funcionarios en todos los niveles de gobierno, y demostrar resultados

en el menor tiempo posible, considerando siempre la satisfacción de los usuarios al recibir bienes y servicios de calidad.

Para Pérez (2018), Agudelo Pulido et al. (2020) plantea que la gestión por procesos se clasifica en los siguientes: El procesos estratégicos que son responsables de establecer e implementar las estrategias y objetivos de la institución. Proporcionan directrices y límites de acción al resto de los procesos, y tienen un papel importante en la visión de la organización. Asimismo, establecen la orientación que deben seguir los procesos operativos o misionales de acuerdo con la cadena de valor de la organización, los cuales dependen de los procesos de apoyo o soporte para alcanzar sus metas. Estos procesos transversales tienen un alcance que abarca toda la organización y se relacionan con el entorno, la formulación de políticas y estrategias, y deben estar alineados con la misión, visión, objetivos y valores institucionales. Asimismo, están vinculados a la planificación estratégica de la organización, definiendo las metas principales a alcanzar y los recursos asignados para lograrlos.

También está el procesos misionales u operativos que tienen la responsabilidad de abarcar todos los requisitos y necesidades de la población o destinatarios de los bienes y servicios. Su objetivo principal es satisfacer estas necesidades y añadir valor a través de acciones relacionadas con la cadena de valor. Estos procesos constituyen la secuencia de actividades que generan valor en el servicio y tienen un impacto directo en la satisfacción del usuario. Se encuentran estrechamente vinculados con los procesos misionales/operativos de las instituciones del sector público, incluyendo los servicios directos, y tienen relación con otros procesos estratégicos y de soporte. Se identifican como los procesos esenciales de producción de bienes y servicios en la cadena de valor, los cuales también son conocidos como Procesos de Realización, Clave o Core Business. Estos procesos están estrechamente relacionados con la misión de la empresa y brindan soluciones a las necesidades y expectativas de la población, lo que los convierte en componentes de gran importancia.

Por último, se encuentra el proceso de apoyo o soporte, el cual incluye las actividades necesarias para asegurar el adecuado funcionamiento de los procesos

operativos y estratégicos. Se encargan de coordinar el desarrollo y ciclo de vida de las actividades presentes en los procesos principales de la organización y el negocio. Estos procesos también pueden ser de naturaleza transversal, lo que significa que contribuyen al logro de objetivos en diferentes áreas del proyecto o la empresa. Las actividades que se llevan a cabo en los procesos de soporte tienen como objetivo respaldar y asistir a otros procesos que desempeñan funciones especializadas. Estos procesos brindan apoyo y facilitan el desarrollo de los procesos clave de la organización, generando valor añadido para el usuario interno y contribuyendo al logro de los procesos misionales y estratégicos.

Asimismo, Chiavenato (2020) indica que la productividad se centra en los resultados y no en la gestión de diferentes recursos. Se define como la medida de la relación entre el producto obtenido, es decir, el resultado o la producción, y los recursos utilizados para lograrlo. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo se calcula al dividir la producción entre el tiempo empleado en llevarla a cabo. La productividad del trabajo humano está influenciada por el esfuerzo realizado, la utilización de métodos racionales y, sobre todo, el interés y la motivación de las personas.

Al respecto, Judge & Robbins (2019) menciona que la productividad es el nivel más alto de análisis en el comportamiento de una organización y que una empresa es considerada productiva cuando alcanza sus metas al convertir los insumos en productos con el menor costo posible. Por lo tanto, la productividad depende tanto de la eficacia como de la eficiencia. En el caso de una empresa de negocios, se considera eficaz cuando logra alcanzar sus metas de ventas o cuota de mercado, pero la productividad también implica lograr esas metas de manera eficiente. Mientras Robbins sostiene que la productividad requiere ambas características, Jone argumenta que el rendimiento laboral se logra mediante la combinación de eficiencia y eficacia.

También Guillermo (2018) menciona que la productividad laboral está relacionada directamente con la satisfacción del empleado, ya que cuando realiza un buen trabajo, experimenta satisfacción personal. Las empresas que cuentan con

empleados satisfechos tienden a ser más efectivos. Además, algunos estudios se enfocan más en los empleados que en las empresas, aportan que la productividad de un empleado se relaciona con su rendimiento. Desde una perspectiva sistémica, un trabajador es considerado productivo cuando desempeña su labor utilizando los recursos adecuados dentro de un periodo determinado, con el objetivo de obtener la mayor cantidad de productos o resultados.

Según Callata & Gonzales (2017), indica que la productividad laboral se refiere a la utilización eficiente de la menor cantidad de recursos para obtener productos y servicios de alta calidad dentro de un periodo específico. De esta manera, las personas dependen en gran medida de las empresas para satisfacer sus necesidades, y a su vez, las empresas dependen de las personas para lograr sus objetivos.

Para Pizarro (2017), la productividad laboral se logra de manera eficiente al considerar la relación directa entre el esfuerzo empleado, el nivel de interés y, sobre todo, la motivación de cada empleado. Esto permite mejorar y alcanzar con éxito los objetivos establecidos en la empresa.

Para Damioli et al. (2021) menciona que diversas teorías económicas vaticinan un efecto positivo en la productividad a raíz de los cambios tecnológicos. La productividad laboral ha sido lenta en los países avanzados tanto que la llegada de la inteligencia artificial comenzó a sembrar esperanzas en revertir estas situaciones para revitalizar las economías.

Kazekami (2020), en su estudio sobre mecanismos para mejorar la productividad laboral al desarrollar el teletrabajo, señala que unas horas de trabajo incrementa la productividad laboral de los trabajadores, pero cuando esas horas son largas, el efecto es contrario ya que decrece la productividad. Asimismo, en Indonesia, según (Baharim et al., 2020) encontró la importancia del capital humano en la productividad laboral. En Turquía, también se encontró que la aptitud económica impacta de manera positiva en la productividad laboral de las regiones en el sector industrial, según Özgüzel (2020).

Para Motta (2020) señala que la productividad laboral en países emergentes es baja, lo cual impacta al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas. Se observó que la productividad laboral fue baja en aquellas cuyas solicitudes de crédito llegaron a ser rechazadas. En comparación con aquellos créditos aprobados donde la productividad fue alta. Otro estudio realizado (Matsumoto, 2019) mostró una interesante relación entre los efectos del cambio climático en las actividades del futuro a través de los cambios realizados en la productividad laboral.

Finalmente, el estudio realizado por Bellet et al. (2023), donde se establece la asociación entre el afecto positivo y la productividad laboral. Se recopiló información que pudo evidenciar el efecto positivo en ventas, generando cambios en la productividad, es decir que realizan más ventas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación es de tipo básico para Ñaupas et al. (2018), porque se basan en los resultados de la investigación de las ciencias naturales y sociales, se formulan problemas de trabajo para resolver los problemas de la vida social de la comunidad. Además, el trabajo de investigación se realizó con un enfoque cualitativo aplicando la teoría fundamentada.

Asimismo, para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), el enfoque cualitativo de tal forma que permite comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto. Su propósito es examinar la forma en que ciertos individuos perciben y experimentan, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de este estudio es fenomenológico, para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), el enfoque de este estudio es cualitativo, lo que significa que se centra en comprender y describir las experiencias de los participantes de manera detallada y contextualizada. A través de la recopilación de datos cualitativos, como las entrevistas, se espera obtener una visión más completa y rica de los fenómenos estudiados.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Se puede definir como el conjunto de ideas y criterios desarrollados durante el estudio, presentados por el autor de la investigación con el fin de establecer los resultados específicos del objeto de estudio. En este sentido, el análisis de las teorías implica identificar patrones recurrentes en las categorías. En resumen, las categorías se convierten en el fundamento que respalda las conclusiones obtenidas a través del estudio del problema Hernandez et al. (2014).

3.3 Escenario de estudio

El lugar de los estudios se desarrolló en el área de Farmacia del centro de salud. Se describe las características del ambiente físico ubicado en el distrito San Juan de Lurigancho, en los ambientes de Farmacia donde se planifica, estima el abastecimiento, donde se distribuyen y se realiza la dispensación de los medicamentos.

3.4 Participantes:

En el estudio se consideraron como sujetos de estudio a 4 trabajadores técnicos en farmacia que intervinieron en el trabajo de investigación y los cuales fueron fuente de donde se obtuvo información a través de la entrevista. Los trabajadores fueron mujeres y se identifican con los siguientes códigos: TFS1, TFM2, TFYE3, TFY4.

Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), para garantizar la representatividad de los resultados obtenidos, se seleccionará una muestra de participantes que represente a la población de estudio. La muestra se selecciona de manera estadística, utilizando métodos y técnicas apropiadas para garantizar que los participantes sean representativos de la población en términos de características relevantes para la investigación. Es importante destacar que la calidad y la validez de los resultados dependen de la adecuada selección y representatividad de la muestra, así como de la rigurosidad en la recolección y análisis de los datos.

Tabla 1

Codificación de participantes

Participante	Género	Cargo	código
1	F	Técnico farmacia	TFS1
2	F	Técnico farmacia	TFM2
3	F	Técnico farmacia	TFYE3
4	F	Técnico farmacia	TFY4

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos se utilizó la entrevista, según Vargas (2012), el tamaño de la muestra puede no ser relevante debido a que el objetivo principal es la profundización en la comprensión del problema a través de las experiencias individuales y la obtención de información detallada.

El enfoque cualitativo busca captar la diversidad y la complejidad de las perspectivas y vivencias de los participantes, y no se basa en la generalización estadística típica de los estudios cualitativos. La entrevista se llevó a cabo utilizando una Guía de Entrevista semiestructurada que incluyó 4 categorías y 21 preguntas abiertas para identificar concepciones y percepciones con el objetivo de obtener información reveladora. Cada entrevista se fue estructurando de manera paralela al proceso de investigación.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista en Profundidad	Guía de Entrevista/grabadora
Evidencia Fotográfica	Fotografías Mate 20 Smartphone
Análisis documental	Guía de análisis documental

3.6 Procedimientos

Estos procedimientos para recolectar información se refieren al conjunto de reglas y pautas a utilizar para guiar las actividades hacia la obtención de la información que se requiere Carrasco (2006). En este sentido, los procedimientos realizados para este estudio fueron: 1) Se solicitó de manera formal a los directivos de la empresa el correspondiente permiso para proceder con la recolección de datos. 2) Luego se procedió a coordinar la hora y lugar adecuado para llevar a cabo las entrevistas con el personal. 3) Después de las entrevistas, estas fueron tipeadas para tenerlas en documentos físicos para posteriormente entregar al analista de quien fue obtenidos los resultados. 4) Los resultados obtenidos fueron incorporados en el trabajo con el fin de respaldar las posteriores conclusiones y recomendaciones.

3.7 Rigor científico

Hernandez et al., (2014) El rigor científico se evalúa mediante criterios que permiten determinar la necesidad, confiabilidad y ventaja metodológica del estudio. Estos criterios se aplican tanto en el procesamiento como en los resultados de la investigación.

En este sentido, los parámetros que instituyen el rigor científico están constituidos por la dependencia, credibilidad, confiabilidad, y transferibilidad.

- Dependencia. En la investigación se evidencia este criterio al explicar previamente a los entrevistados el objetivo de la investigación, brindándoles una comprensión clara de lo que se busca lograr. Además, se estructuraron las categorías de estudio en respuesta a los objetivos planteados, evitando la saturación de categorías.
- Credibilidad. En la investigación se cumple con este criterio al incluir toda la información recopilada, sin omitir ni excluir datos que contradigan los supuestos planteados en el estudio. Asimismo, se fomentó que los participantes tuvieran opiniones propias sin influir en sus puntos de vista durante las entrevistas ni en la interpretación de la información. Esto se hizo con el objetivo de obtener resultados que sean coherentes con la realidad del escenario de estudio.
- Confiabilidad. En la investigación se cumple con este criterio al solicitar autorización a la institución para aplicar el instrumento de recolección de datos. Además, se demuestra a través del consentimiento informado obtenido de cada participante, quienes dieron su conformidad para participar en el estudio.
- Transferibilidad. Es importante tener en cuenta que en las investigaciones cualitativas no se puede transferir completamente los resultados a otros escenarios, ya que no existen escenarios idénticos y las actitudes y pensamientos de las unidades de análisis pueden variar. Por lo tanto, solo es posible una transferencia parcial de los resultados.

3.8 Método de análisis de datos

El análisis de la información obtenida fue procesado teniendo en cuenta el método de triangulación; para ello se creó una matriz en la cual se almacenaron las respuestas de los participantes que fueron extraídas de las grabaciones que

se hicieron durante la entrevista. Se desarrollo la triangulación lo que implica la utilización de diversas estrategias que permiten comprender un determinado fenómeno; esto da la oportunidad de poder realizar interpretaciones de una realidad compleja que finalmente llevan a formular nuevas alternativas de interpretación de los hechos investigados. Aguilar & Barroso, (2015)

Según(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) se refiere a que la investigación cualitativa es importante en este contexto porque permite recolectar información formal e informal, lo que nos permite reflexionar sobre ellos, luego secuenciar las historias y poder transcribirlas, que luego serán codificadas, agrupando categorías. en temas generales e identificar las categorías más importantes de fenómenos, que posteriormente se asocian con clasificaciones de formas teóricas que describen el cambio en general.

3.7 Aspectos éticos

Se siguió las normas y directrices de la institución o universidad, se garantizó la confidencialidad de los resultados obtenidos durante el estudio y se mantuvieron en secreto los datos de los participantes, utilizándolos únicamente con fines informativos internos de la empresa. Además, se realizó una declaración de la autenticidad de los datos mencionados en la investigación. Asimismo, se citaron todos los autores y referencias utilizados en el estudio, respetando los derechos de propiedad intelectual correspondientes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1

Diagrama de flujo Gestión por Procesos y Productividad Laboral en Personal del Área de Farmacia de un Centro de Salud.

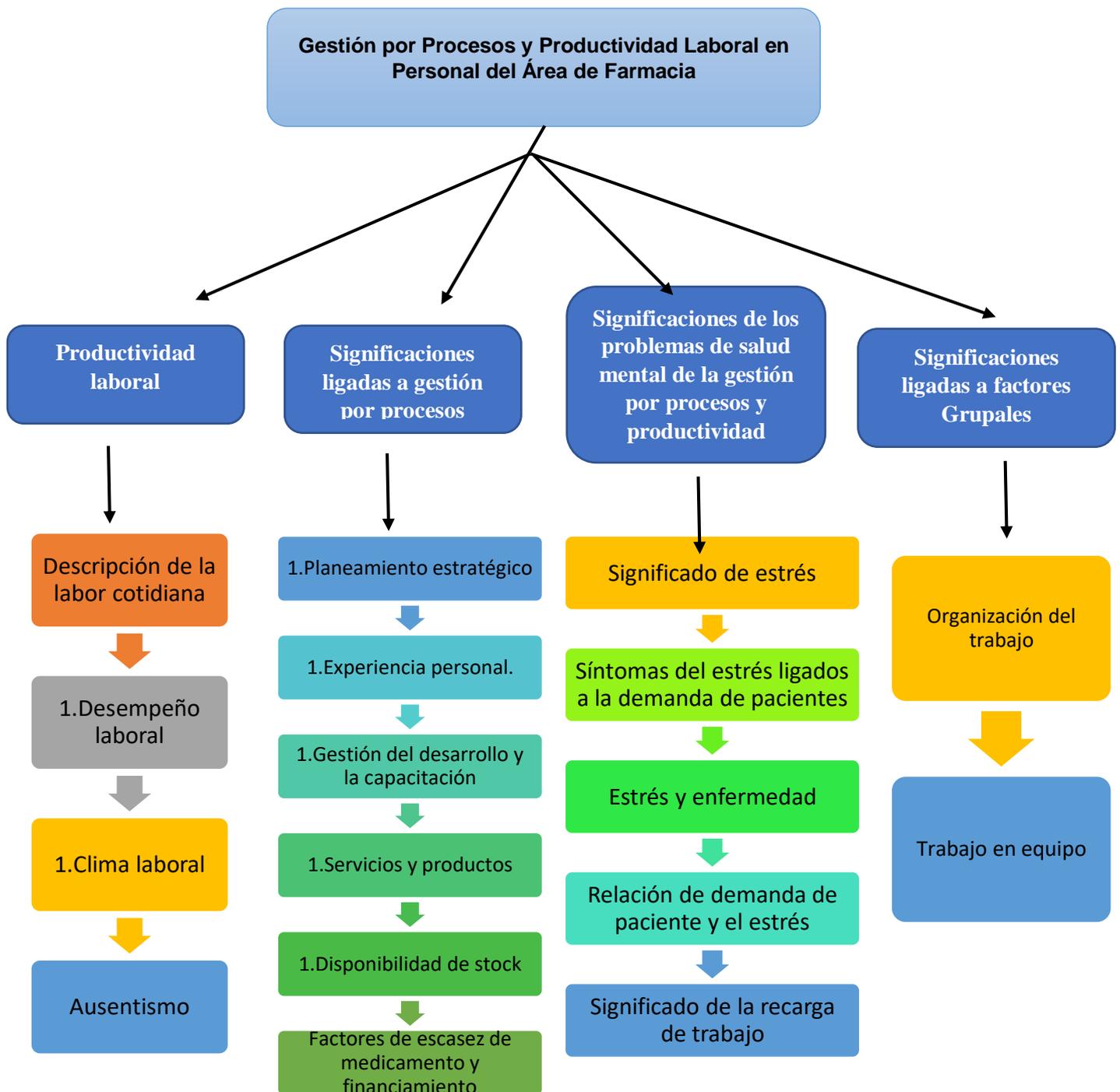
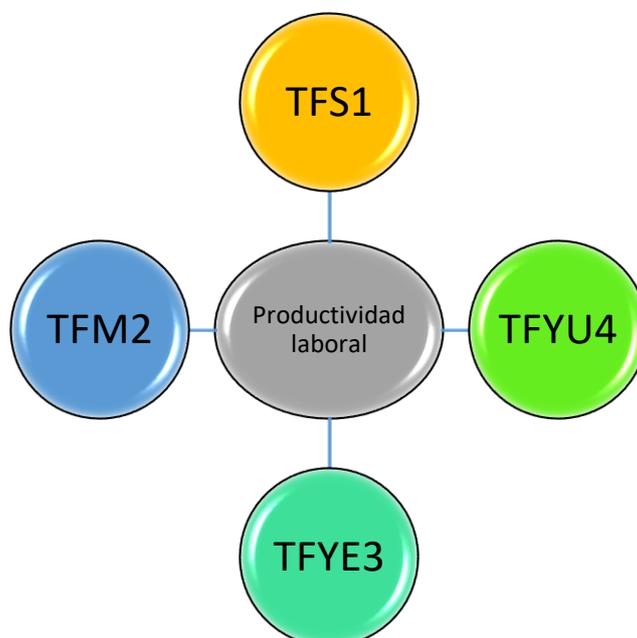


Figura 2

Productividad laboral



Descripción de la labor cotidiana

Las informantes TFS1, TFYE2 y TFYU4 consideran que su trabajo en general suele ser rutinaria, cuidando de que la atención a los usuarios sea eficiente, además, teniendo presente que al entregar la medicación recetada por el médico tratante se debe verificar para evitar algún contratiempo; al respecto, si existe, algún error se comunica inmediatamente al médico tratante para solucionar el impase. Al respecto, TFM2 agrega previamente a la atención de los pacientes se realiza una verificación del stock de medicamentos con los que se cuenta y a partir de esto se informa al jefe inmediato cuando se requiere de medicamentos que no hay en existencia; es importante resaltar que *“la dispensación con la receta digitalizada nos brinda una buena atención”*.

“Pacientes crónicos que reciben recetas por tres meses, pero la entrega es de manera mensual”

“A veces no contamos con stock, pero se solicita su número telefónico para informar cuando el medicamento ingrese”

Se asemeja al autor Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018) Cuidar de los pacientes de forma rutinaria en los establecimiento farmacéuticas, en muchos casos los pacientes necesitan su tratamiento completo por los meses que indica su médico tratante, pero en algunos casos el abastecimiento de medicamentos que se ingresa tiene una duración de 45 días, la cual se le brinda de manera mensual generando reclamos por parte de los pacientes indicando el gasto de sus pasajes y el tiempo.

Desempeño laboral

Con respecto al desempeño laboral las participantes TFS, TFM, TFYE Y TFYU coinciden con sus apreciaciones en lo referente a la supervisión que reciben del químico farmacéutico; estas dependen de las circunstancias; así como la dolencia que tenga el paciente; al respecto indican: *“Siempre y cuando se presente dudas que no está a mi alcance, solicito su apoyo del químico farmacéutico en el momento indicado”*. Además, la recetas siempre van de acuerdo a la información que se recibe; en función de ellas, los pacientes reciben consejos para utilizar de manera adecuada la medicación que se le da; es por ello, que TFM y TFYU enfatizan que *“En farmacia toda dispensación es con receta médica, las dudas que se me presente requiero el apoyo de mi jefe inmediato, pero al preguntar el paciente sobre un medicamento, brindo información de mis conocimientos”*.

En la entrevista, se destaca la relación que existe entre los farmacéuticos y los expertos en la verificación de la validación de las recetas médicas; es por ello, que los expendedores de medicamentos están siempre alerta y prestos a buscar apoyo en el experto, es por eso que expresan *“apelamos mayormente al químico farmacéutico porque siempre hay alguna duda que precede por nuestra parte de lo mucho o poco que sabemos”*. En este quehacer diario, cobra relevancia la relación con los pacientes mayores; al respecto las participantes informan que *“Los pacientes son de la tercera edad que nosotras mismas tenemos que explicar de acuerdo a la receta digitalizada”*. En concordancia con esta información, Delgado

Seclén & Calsina Miramira, (2020) consideran que las funciones del químico farmacéutico y del técnico en farmacia son distintos; el técnico en farmacia utiliza la interacción del paciente, brindando las facilidades al paciente para su tratamiento completo y acata todas las observaciones que presenta el paciente; al no poder manejar la situación solicita apoyo al químico farmacéutico, brindando solución para la satisfacción del paciente.

Clima laboral

En esa categoría se resaltó la percepción de los entrevistadores, acerca de la relación entre los trabajadores del área de farmacia.

En la entrevista se destaca la adecuada relación de *“Trabajar en compañerismo es crear un ambiente productivo y así poder laborar de manera efectiva”*; asimismo, recalando entre los entrevistadores que expresan *“un buen clima laboral, trabajando en equipo informándonos entre todos”*; la comunicación es una herramienta en el área de farmacia que se aplica de manera diaria; al respecto indican: que *“La percepción es buena y el ambiente laboral es óptima ya que se expresa empatía entre los trabajadores y el químico farmacéutico”. Asimismo, se puede laborar de manera efectiva”*.

Entre uno de los entrevistados TFYU expresa un término resaltante *“En cierto tiempo se presenta inconvenientes y nos apoyamos entre nosotros”. Ejemplo: al cambiar de turno solicitar cambio de horario para coordinar y nadie salga perjudicado”*

Los resultados de la investigación guardan relación con Espinoza et al., (2020) la percepción laboral es un estado emocional del trabajador con relación a la empresa y las tareas que se realiza; asimismo es la comunicación, cualquier decisión o acción que se tome debe ser realizada y comunicada entre el trabajo en equipo. El trabajo en equipo ayuda a tener estabilidad en lo laboral y así laborar con mucha empatía entre los trabajadores.

Ausentismo

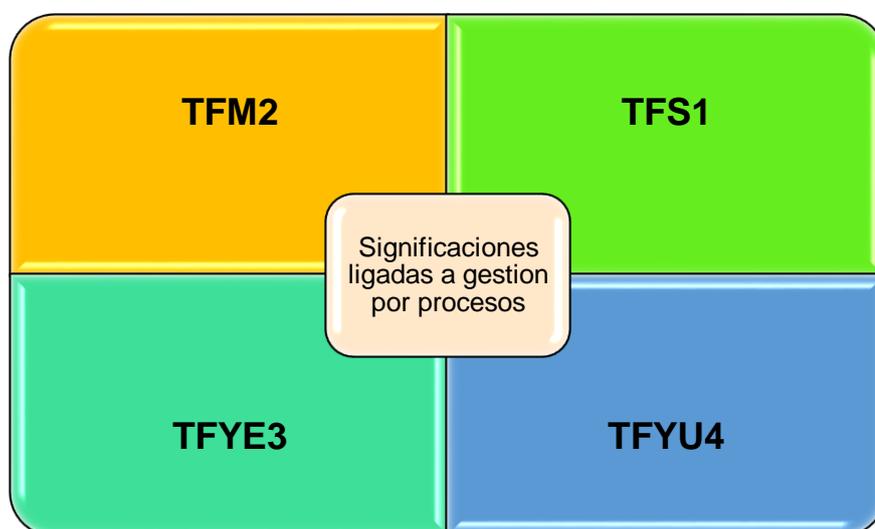
Respecto a la respuesta definidas sobre el ausentismo los participantes TFS1, TFYE3 Y TFYU4 manifiestan lo siguiente, que el personal suele faltar por motivos de salud física; expresando *“en su vida diaria como temas familiares, problemas de salud o no tener interes en laborar motivos en faltar al trabajo”*. Los cambios climaticos que se presentan en cada estacion, afecta en la salud fisica de los empleadores. Pero por otro lado la participante TFM2 refiere que el personal por ser *“madres de familia es motivo que el personal puede faltar o llegar tarde a su centro de labores tales que no tienen con quien dejar a sus hijos”*.

Al manifestar el ausentismo en el area de farmacia afecta la carga laboral en los trabajadores y se debe a la alta demanda de pacientes asegurados; ademas se menciona que *“el sistema inmune de cada persona suele bajar ya que puede ser uno de los factores,y expresan cuando se falta y no se sustenta abarca el descuento”*.Brindando como ejemplo *“ una enfermedad gripal,expresando el ausentismo en el centro de labores”*.

Espinoza et al., (2020) en los resultados expresa que deben tomar decisiones oportunas y acertadas, e identificar de manera apropiada los principales problemas porque hay ausentismo. La falta de un personal, afecta un 90 % al área de farmacia ya que por la alta demanda de pacientes se acumula la carga laboral, retrasando las funciones asignadas de cada empleador.

Figura 3

Significaciones ligadas a gestión por procesos



Planeamiento estratégico

Mediante los entrevistados manifiestan casos similares expresando *“en mi área el químico farmacéutico trata de planificar estrategias, pero la empresa no da muchas facilidades y limita algunos servicios para mejorar en cuanto a la atención y abastecimiento de los medicamentos”*. Al elaborar un plan estratégico se abarca en el tema de atención, dispensación y abastecimiento de medicamento que son temas fundamentales para el área de farmacia, aplicando una buena gestión con los procesos. Asimismo, se menciona que el participante TFM2 Y TFYU4 resalta un punto importante *“en mediano plazo crea una lista de los medicamentos de alta rotación y largo plazo elaboramos con mi jefe inmediato, pero la empresa limita, ya que la compra lo realiza cada mes y así hay meses que nos quedamos sin stock”*.

Al respecto con el entrevistado TFYE3 manifiesta que por la alta demanda de pacientes se requiere y se solicita una Pc adicional, expresando a mi jefe inmediato. Mencionando *“tratamos de mejorar el día a día en cuanto a la atención que se brinda a los pacientes”*, agregando la opinión del entrevistado *“tratamos de realizar estrategias junto con el químico farmacéutico ya que se*

planifica por la alta demanda de los pacientes y el abastecimiento de los medicamentos”

Según el resultado que se asemeja (Aroni, 2019) al implementar los planes operativos y estratégicos para el área de farmacia se puede alcanzar los objetivos y así mejorar la productividad laboral. Es importante, formular estrategias en el área de farmacia para la satisfacción de los pacientes, pero al no ser apoyado por la empresa retrasa el plan estratégico para la mejora del área, así los pacientes salen insatisfechos por no llevar su tratamiento completo cuando no se cuenta con algún medicamento.

Gestión del desarrollo y la capacitación

Los programas de capacitaciones son importantes ya que mantiene actualizado e informados al personal técnico del área de farmacia; los entrevistados manifiestan lo siguiente *“si realizan capacitaciones, los programas se realiza cada 3 meses: primeros auxilio, seguridad de trabajo y buenas prácticas de almacenamiento”*, el participante TFM2 menciona que recibió la capacitación en el área *“se realiza de acuerdo al cronograma que tiene asignado el químico farmacéutico como: seguridad de trabajo, manejo de extintor, buenas prácticas de dispensación”*. El entrevistado TFM3 Y TFYE4 expresan opiniones similares dando como ponente al químico farmacéutico. Resaltando lo siguiente *“los programas lo realizan el Químico farmacéutico de acuerdo al cronograma que está en el procedimiento operativo estándar (POE)”*; asimismo el participante TFM4 menciona que por parte de la empresa no recibió ninguna capacitación desde el día que labora, pero si menciona que *“solo por el químico farmacéutico capacita de acuerdo al cronograma que se establece en el POE”*.

Según los resultados expresando que se asemeja a (Vargas, 2012) los programas de capacitaciones son importantes, mantiene al personal actualizado. De acuerdo a lo mencionado se recibe capacitaciones por parte de la empresa, el curso de seguridad de trabajo que se realiza al personal recién ingresado como una inducción. Pero, de manera consecuente se recibe del

ponente químico farmacéutico de acuerdo al cronograma que se establece en el plan operativo estándar (POE).

Servicios y productos

Respecto a la entrega de medicamentos a los pacientes, los cuatro participantes coinciden en que el primer paso para el expendio de medicamentos debe ser la recepción de la receta emitida por el galeno y a continuación el documento de identidad para verificar si es la misma persona. El entrevistado TFYE3 agrega a su respuesta la necesidad de la empatía en ese momento que no es solo entregar medicinas, sino también comprender el estado de ánimo de los pacientes que se aproximan y que muchas veces no se encuentran de buen humor. A continuación, las entrevistas que sustentan lo mencionado.

“Se realiza mediante recetas impresas enviada por los médicos y/o especialistas, asimismo se revisa en el sistema si el paciente lo requiere ya que los pacientes asegurados reciben cada 30 días (pacientes crónicos). Informar que realizamos la dispensación por las especialidades que lo requiere”.

“Primero se recepciona la receta se valida con el DNI sus datos personales, se verifica la cantidad con los días de tratamiento, en general verificar bien la receta si no hay ningún error, para luego ser entregado indicando la cantidad, presentación y como tiene que tomar según lo prescrito por su médico inmediato”.

“Primero es primordial ser empáticos con los pacientes por qué no todos vienen con un buen estado de ánimo, tramamos que el paciente se vaya contento y satisfecho, ya que algunos pacientes se sienten cansado por el mismo tratamiento largo que tienen. Asimismo, tratamos de dispensar el tratamiento completo de manera mensual ya que ellos reciben recetas para 3 meses, pero por la cantidad de stock de medicamentos solo se dispensa de mes a mes”.

“Primero se realiza la validación de la receta digitalizada con el DNI del paciente, se verifica detalladamente el principio activo la presentación, dosificación y cantidad que corresponde; si todo está conforme se dispensa de acuerdo a la receta. El paciente tendrá que validar si todo está conforme”.

Este procedimiento para la entrega de medicamentos es contrario a lo que fue investigado en las farmacias de Tanzania por Ndaki et al.(2021) quienes buscaron explorar la entrega de antibióticos a los clientes sin presentar receta y sin describir los síntomas que estaba experimentando. La investigación reveló el expendio de antibióticos sin receta médica en todo el país. También da a conocer que la relación entre el vendedor y el cliente es muy pobre ya que no se realiza mayores preguntas desde el punto de vista clínico.

Disponibilidad de stock

Los entrevistados mencionan que el químico farmacéutico es el responsable de asumir y ver la disponibilidad del stock de medicamentos y lo realiza haciendo el cálculo de los últimos 6 meses. Asimismo, mencionan que la compra se realiza de manera mensual, TFS1 menciona que la cotización realizada tiene que ser aprobada por el área de Gerencia y así proceder la compra respectiva. La entrevistadaTFYE3 hace hincapié que el espacio del almacén es reducido para colocar muchas medicinas. Aquí se encuentran sus respuestas:

“Lo realiza el químico farmacéutico de manera mensual, mediante la cotización verificando las salidas por los últimos 6 meses”.

“Según mi químico farmacéutico que nos informa lo realiza de manera mensual calculando los últimos 6 meses, pero es un poco difícil ya que hay meses con alta demanda, quedándonos con poco stock y se tiene que esperar hasta realizar otra cotización nueva”.

“La encargada es el químico farmacéutico que realiza su pedido de manera mensual para abastecer el almacén, pero como algunos meses son de alta demanda nos quedamos sin stock para los pacientes, se recomendaría realizar la compra por tres meses, pero el espacio de almacén es muy pequeño y se dificulta realizar el pedido”.

“El químico farmacéutico se encarga de la disponibilidad del stock, realizando cotizaciones de manera mensual de un cálculo de 6 meses, para su respectiva cantidad”.

En un estudio realizado en Ruanda por Bizimana et al.(2020) revela la importancia de la disponibilidad y accesibilidad a medicinas para no llegar al desabastecimiento en los centros de salud rurales incluso llegando a casi tres meses en el desabastecimiento de 10 medicamentos y otros llegaban a casi once meses, a pesar de que los precios de venta al público son asequibles en el sector público.

Factores de escasez de medicamento y financiamiento

Los entrevistados coinciden en que el principal factor de escasez de medicamentos se debe al pedido mensual de los mismos por lo que sugieren realizarlo por 3 meses para evitar quedarse sin stock. TFM1 menciona que el área de gerencia da aprobación a la compra, pero si el monto de la cotización es muy elevado observan al químico farmacéutico para realizar ajustes. El usuario TFYE3 menciona que químico hace hincapié del aumento de los pacientes por cada especialidad ya que se cuenta con un consolidado de consumo por meses. El entrevistado TFYU4 agrega que otro factor se encuentra en el tamaño reducido del almacén que no permite guardar cantidad de medicinas. A continuación, las respuestas de los participantes:

“Los factores serían la compra de manera mensual, en mi opinión se podría realizar por 3 meses ya que hay mucha demanda de paciente y en financiamiento lo realiza el área de Gerencia mediante una aprobación que químico farmacéutico realiza, pero trata de buscar los precios más cómodos ya que cuando el monto es muy elevado se observan”.

“En mi opinión es porque se realiza de manera mensual y como hay meses de baja y alta demanda de pacientes nos quedamos sin stock para dispensar a los pacientes.

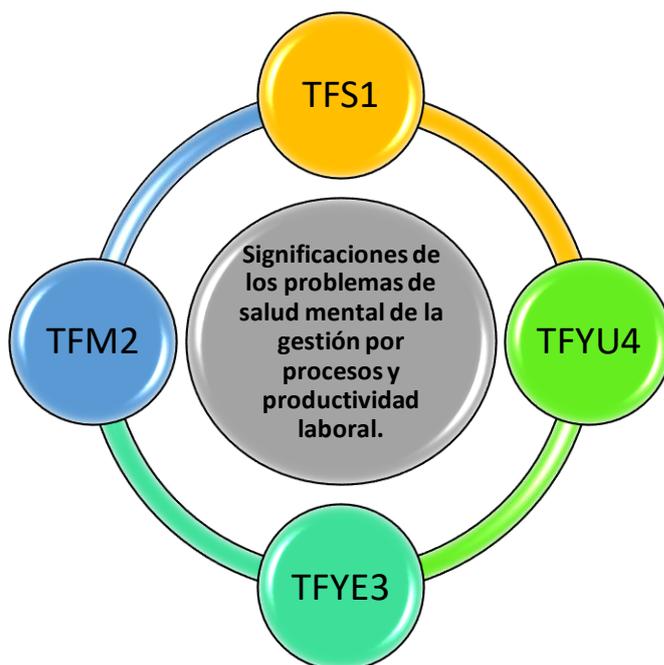
“En mi opinión es porque se realiza el pedido de manera mensual ya que contamos con alta demanda de pacientes crónicos que son asegurados, en el financiamiento le valida su jefe inmediato del químico farmacéutico si observa que el importe es alto le indica que haga ajustes”.

“Mi opinión es porque no se realiza por 3 meses la compra solo se realiza de manera mensual y cada mes aumenta la demanda de pacientes”.

Comparando las respuestas con lo mencionado por un estudio realizado por Shukar et al. (2021) que la escasez de medicamentos es un problema que se debe a muchos factores y que sucede en todo el mundo. Sobre todo, en los países con ingresos bajos frente a los países con ingresos altos. Dichos países necesitan adoptar medidas proactivas sobre la notificación y el seguimiento de situaciones en caso de desabastecimiento. Se sabe que la escasez de medicamentos lleva a tomar otras alternativas a las prescritas y puede afectar la salud de las personas, puede prolongar la estancia hospitalaria, generar readmisiones, incluso la mortalidad en países en desarrollo.

Figura 4

Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral.



Significado de estrés

Respecto a lo que se entienden por el estrés, las respuestas coinciden en que proviene como resultado de las actividades diarias sean estas laborales, personales

o familiares. En el caso del TFS1, señaló que *“Estado que uno se siente aturdido o cansado de la vida cotidiana que realizamos de manera diaria”*. En cambio, TFM2 se refiere a que *“Es el acumulo de trabajo, de toda la carga laboral que se viene juntando del día a día. de las cuales presentamos síntomas”*. Por otro lado, TFYE3 expresa que *“es una tensión mental que requiere por muchos factores ya que puede ser personal, laboral u otros factores”*. Finalmente, TFYU4 menciona que *“Es una enfermedad que es causada por muchos factores, ya sea por el trabajo, personal y/o familiar. Se presenta cuando hay mucha presión, carga laboral o el mal humor de los pacientes que se acumula de a pocos”*.

Los resultados no coinciden en su totalidad con lo manifestado en la investigación de Klusmann et al. (2021) quienes mencionan que el estrés tiene más incidencia en situaciones laborales más que en otros espacios de la persona a pesar que su investigación estaba encaminada a estudiar los diferentes ámbitos de la persona y su incidencia con el estrés. Luego de haber examinado a 141 profesores de Alemania y se sugirió que el estrés del trabajador no se debe necesariamente a las actividades propias de las personas fuera del ámbito laboral.

Síntomas del estrés ligados a la demanda de pacientes

Entre las respuestas sobre los síntomas del estrés, se puede ver que hay coincidencias entre TFM2 y TFYU4 cuando mencionan que no han experimentado algún tipo de cambios relacionados al estrés. Por el contrario, TFS1 lo relaciona al cansancio de tipo leve que puede experimentar y en el caso de TFYE3 lo relaciona con la baja de peso y con problemas en la concentración.

TFS1 menciona que *“Mayormente el cansancio es por la demanda de los pacientes más aún que se enferman por el cambio climático y los pacientes crónicos que son de la tercera edad”*. TFYE3 lo relaciona con *“el bajo de peso por el horario establecido y aparte la concentración más se enfoca en lo que hago en el trabajo”*. Y los otros participantes coinciden TFM2 *“No he presentado muchos cambios ya que trato de hacer ejercicios una vez a la semana y mi alimentación es saludable. No siento carga de presión”*. Y TFYU4: *“Por el momento no eh observado ningún cambio de salud”*.

Existe relación con el estudio de Edú-valsania et al.(2022) cuando menciona que las personas estresadas manifiestan sentir agotamiento a lo largo del día y no solamente mientras dure la jornada de trabajo. Incluso señala que el hecho de pensar en que debe trabajar cuando la persona se levanta, ya los deja cansados. El estudio agrega que también experimentan un bajo sentido de realización personal. Además, la presión laboral no termina con la jornada; los dispositivos móviles impiden la desconexión con el trabajo.

Estrés y enfermedad

Las respuestas que se han recopilado en esta parte presentan coincidencia en las respuestas de TFS1, TFM2 y TFYU4 cuando mencionan que no han experimentado aumento del estrés, incluso agregan que son conscientes que tienen que manejarlo. En el caso de TFYE3 manifiesta comenzar a perder la paciencia debido al contacto con pacientes.

“No, trato de sobrellevarlo con algunos ejercicios que llevo en mi domicilio”.

“No he presentado ningún incremento de estrés trato de manejarlo y evitar algunos malestares”.

“A nivel general si ya no hay mucha paciencia, uno mismo tiene que lidiar con los pacientes no todos están predispuestos a ser mejor atendidos”.

“Para mí personalmente no”.

Las respuestas vertidas por los participantes complementan los resultados del estudio realizado por Liu et al. (2021) el cual indica que los rasgos de personalidad deben ser tomados en consideración cuando se lleven a cabo alguna intervención para manejar el estrés. Esto hacer que algunos puedan reaccionar de una manera y otros puedan manejar mejor el estrés frente a otros dentro de una empresa.

Relación de demanda de paciente y el estrés

Los participantes TFS1, TFSM2 y TFYU3 concuerdan con sus respuestas cuando reconocen que tienen que lidiar con situaciones estresante generadas por la relación con el paciente y son conscientes que pueden manejar esas situaciones y que están en sus manos hacerlo para evitar alguna enfermedad. Caso contrario

sucede con TFY4 que indica que le va bien en su trabajo y no experimenta algún síntoma de enfermedad.

“En esta situación trato de lidiar con algunos pacientes que piensan que siempre tienen la razón, tratan mal en algunos aspectos, pero trato de sobrellevar”.

“En cuanto a la funciones que realizo trato de ser calmada para brindar una buena atención ya que hay en estos tiempos o cambio de clima hay mucha de manda de pacientes, ya que solo contamos con una sola computadora y no se puede avanzar más rápido”.

“La alta demanda de pacientes a veces nos puede jugar en contra ya que si nos estresamos nos podemos enfermar, pero trato de tener paciencia y así satisfacer al paciente”.

“Para mi va todo bien, aun no presento ninguna enfermedad ni mucho menos estrés ya que trato de estar relajada y evitar disgustos para no sentirme mal”.

Los resultados se asemejan con los resultados de la investigación realizada por Zaghini et al. (2020) a un grupo de enfermeras de diferentes clínicas de Italia. Ellas también se reconocen expuestas al estrés originado por la relación cercana con los clientes que vendrían a ser los pacientes. Ellas tienen claro que la parte emocional es un componente de su trabajo y necesaria para la recuperación de los pacientes y también saben que puede repercutir en su salud y en la calidad de los cuidados que brindan.

Significado de la recarga de trabajo

Respecto a la recarga que pueden experimentar en el área laboral, TFS1 y TFM2 tratan de poner los medios necesarios para poder enfrentar situaciones difíciles que se puedan presentar con los pacientes; TFYE3 sugiere una mejor organización del personal para evitar inconvenientes con los clientes; en caso de TFYU4 hace mención que falta personal que pueda ayudar frente a las situaciones de recarga laboral y agrega que frente a algún inconveniente recurriría al químico farmacéutico. En las siguientes afirmaciones se puede respaldar lo mencionado.

“Si se trata de un medicamento que falta, poder solucionar mediante la ayuda del químico farmacéutico para dar una solución inmediata y el paciente no se vaya disconforme”.

“Tratamos de resolver el inconveniente que se pueda presentar en la atención, ya que mayormente es por la falta de medicamentos o cuando los pacientes recogen sus medicamentos antes de la fecha indicada”.

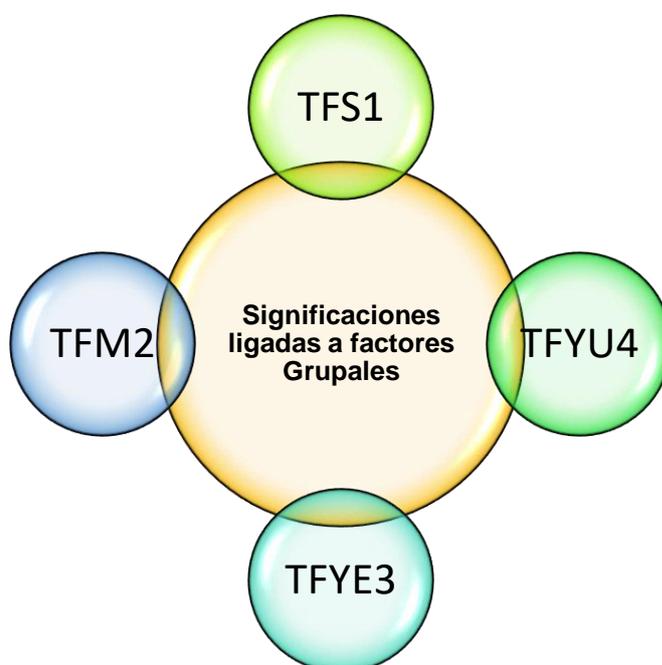
“En este caso tiene que hacer una mejor organización primero se tiene que ver qué puntos hay falla y poder organizarnos y realizarnos esa tarea”.

“Generalmente es cuando no hay suficiente personal en el área, motivo que no contratan, o se ausentan por enfermedad, etc. Ya que se requiere por la alta demanda de pacientes. Quizás puede ser una dificultad que se encuentra, pero mi reacción podría pedir apoyo al químico farmacéutico”.

Estos resultados presentan cierta relación con los que mostró un estudio realizado por Inegbedion et al. (2020) en Nigeria donde se vio que la dotación de personal de la institución influye en el equilibrio de la carga laboral de los trabajadores. Incluso un aporte que hace este trabajo es haber indagado en la asociación entre el equilibrio de la carga laboral que experimenta el trabajador con su satisfacción en el trabajo, lo que ha servido para demostrar que cuando un empleado se compara con otro del mismo nivel o de mayores ingresos y cree que la carga de dicho trabajador es menor a la suya, experimentan insatisfacción.

Figura 5

Significaciones ligadas a factores Grupales



Organización del trabajo

Las respuestas frente a esta pregunta coinciden los cuatro participantes cuando mencionan que si existe equipo de trabajo y hay apoyo entre todos los miembros del equipo para enfrentar algún problema o situación adversa.

“Si siempre trabajamos en equipo, ya que nos da la facilidad de poder terminar nuestras funciones de manera rápida. Así como la limpieza, el abastecimiento de los medicamentos y la revisión de las recetas”.

“Si, la mayoría es trabajo en equipo nos dividimos las funciones”.

“El trabajo si se realiza en equipo ya que nos beneficia para culminar rápido nuestros deberes”.

“Si hay bastante apoyo por parte del personal, ya que te brinda su ayuda cuando uno lo requiere”.

Las respuestas emitidas pueden estar relacionadas y mejor explicadas con la investigación realizada por Berber et al. (2020) cuando menciona que la calidad del trabajo en equipo, su cohesión y sinergia de los trabajadores, así como el

comportamiento innovador tienen mucha relación con el rendimiento laboral en equipo que es lo que fue expresado por los entrevistados. Esto puede ayudar a que los equipos de trabajo alcancen los objetivos señalados y por consiguiente lograr los resultados óptimos. La calidad del equipo de trabajo son elementos importantes para una competencia y sostenibilidad del trabajo y de sus resultados. Para conseguir ello, los jefes y directivos deben supervisar y controlar para llegar a la eficacia esperada.

Trabajo en equipo

Las respuestas respecto a la existencia de situaciones de conflictos en el medio ambiente laboral fueron coincidentes los cuatro participantes quienes mencionaron que no han experimentado algún conflicto laboral y en el caso se pudiese presentar uno, se pueden resolver en las reuniones. TFYE3 agrega que todos conocen sus responsabilidades de tal forma que eso ayudará a evitar problemas.

“No para mí pienso que se puede solucionar y resolver de la mejor forma. Como venimos haciendo, mediante reuniones en grupo para evitar conflictos laborales”.

“No he visto ningún conflicto, pero sería ideal que informen al personal mediante reuniones temas puntuales y evitar conflictos en los trabajadores”.

“Hasta el momento no he percibido conflictos, pero siempre hemos trabajado bajo presión que se tiene que manejar bien, como es en equipo ya sabemos que funciones tenemos y así no perjudicar al compañero”.

“En mi experiencia quizás pueda ser cuando no hay medicamento por varios motivos puede ser por discontinuación y paciente no entienda por ninguna razón y quiera hacer su reclamo, la cual pueda perjudicar el buen funcionamiento del área de farmacia. Pero nosotros tratamos de dar una buena solución al paciente”.

Las respuestas de los participantes son contrarias a la investigación realizada por Wang et al. Ministerio de Educación del Perú, (2018) Mientras las personas que participaron en las entrevistas manifestaron que no han pasado o experimentado un conflicto en el trabajo, agregando además que, si existiese uno, sería resuelto de la mejor manera. El estudio habla que pueden presentarse conflictos de relación y conflictos de tarea y que ambos recaen en los trabajadores en cuanto a la

intención de no compartir conocimientos por medio de la confianza entre los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

Primera: Los trabajadores que demostraron una mejor comprensión y más sólida de la gestión por procesos también mostraron una mejor comprensión de los procedimientos y roles dentro del centro de salud. Esto lleva a una mayor eficiencia en la ejecución de tareas, evitando duplicación de esfuerzos, minimizando errores y mejorando la productividad laboral. Asimismo, los trabajadores que entendieron la importancia de los procesos también mostraron una mayor capacidad para adaptarse a situaciones cambiantes y responder de manera más efectiva y proactiva ante problemas inesperados. La comprensión de cómo los procesos se entrelazan y afectan entre sí permitió una mejor toma de decisiones en situaciones urgentes para el bien del equipo y de la institución. La gestión por procesos fomenta una mayor colaboración y comunicación entre los diferentes miembros del equipo del centro de salud. Al entender cómo sus roles se vinculan con los roles de los otros, los empleados pudieron trabajar en equipo de manera más eficiente, lo que mejoró la coordinación y la fluidez de las operaciones.

Segunda: El diseño claro y bien estructurado de la gestión por procesos permite que el personal técnico comprenda fácilmente las tareas y responsabilidades asociadas a cada etapa del proceso de trabajo. Cuando los procedimientos están bien definidos, los empleados pueden evitar confusiones y errores, lo que resulta en una mayor eficiencia y productividad laboral. se encontró que un diseño flexible permite al personal técnico adaptarse mejor a situaciones imprevistas o cambiantes. La capacidad de ajustar los procesos cuando sea necesario evita obstáculos innecesarios y permite una respuesta más rápida a los desafíos laborales. La implicación activa del personal técnico en la concepción y diseño de los procesos que afectan directamente su trabajo puede tener un impacto significativo en su productividad. Cuando los empleados se sienten parte del proceso de diseño, están más motivados para seguirlo y aportar ideas para mejorarlo.

Tercera: La mejora de la gestión por procesos permite eliminar cuellos de botella, reducir tiempos muertos y eliminar actividades innecesarias. Al simplificar y optimizar los procedimientos, el personal técnico puede completar sus tareas de manera más rápida y efectiva, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa y, en última instancia, en una mejora de la productividad laboral. Al estandarizar y mejorar los procesos, se minimizan las posibilidades de errores y retrabajos. La mejora de la gestión por procesos facilita la identificación y corrección temprana de problemas, lo que evita pérdidas de tiempo y recursos, permitiendo al personal técnico centrarse en actividades más productivas y de mayor valor. Un sistema de gestión por procesos bien mejorado y diseñado puede conducir a un ambiente de trabajo más organizado y menos estresante para el personal técnico. La reducción de la confusión y la mejora de la comunicación interna permiten que los empleados se sientan más satisfechos con su trabajo, lo que se traduce en una mayor dedicación y compromiso con sus responsabilidades.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: La capacitación en gestión por procesos es proporcionar una capacitación exhausta para todos los empleadores del centro de salud sobre los conceptos y principios de la gestión por procesos. Fomentar una comunicación abierta y transparente entre todos los miembros del equipo; esto ayuda a compartir conocimientos sobre procesos, identificar áreas de mejoras y permitir que los trabajadores trabajen en conjunto. Asimismo, los trabajadores deben fomentar la adaptabilidad y la resolución de problemas, para promover un enfoque proactivo y adaptable para que puedan responder de manera efectiva a situaciones cambiantes y problemas inesperados. Al implementar estas recomendaciones, el centro de salud puede mejorar la colaboración, la eficiencia y la productividad general, lo que resultará en un mejor servicio y atención para los pacientes y un ambiente laboral más satisfactorio para los trabajadores.

Segunda: Definir procedimientos claros es esencial establecer procedimientos detallados y claros para cada etapa del proceso de trabajo. Esto facilitará la comprensión del personal técnico y minimizará la posibilidad de confusiones y errores que se presenta. Asegurarse que todos los procesos estén adecuadamente documentados. Esto incluye describir cada paso, las responsabilidades asociadas y los puntos de control clave. Involucrar al personal técnico es implicar activamente al personal técnico en la concepción y diseño de los procesos que afectan directamente su trabajo. Al implementar estas recomendaciones, estarás mejorando la eficiencia, productividad y satisfacción del equipo técnico, lo que en última instancia se traducirá en un mejor rendimiento y resultados para la organización en general.

Tercera: Análisis de cuellos de botella es realiza un análisis exhaustivo de los procesos para identificar posibles cuellos de botella y puntos problemáticos. Al eliminar estos obstáculos, se optimizará el flujo de trabajo y se aumentará la eficiencia general. Uso de tecnología adecuada es implementar

herramientas y sistemas tecnológicos adecuados que respalden y mejoren los procesos. La tecnología adecuada puede mejorar la eficiencia y reducir la probabilidad de errores humanos. Promover un equilibrio trabajo-vida es promover un ambiente de trabajo equilibrado que reduzca el estrés y el agotamiento del personal técnico. Un equipo más satisfecho y saludable es más propenso a ser productivo y comprometido con su trabajo. Al aplicar estas recomendaciones, estarás en el camino de una mejora continua en la gestión por procesos, lo que conducirá a una mayor eficiencia, calidad y satisfacción en el trabajo.

REFERENCIAS

- Advincula, S. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019. *Faculta de Ciencias Empresariales Escuela Academico Profesional de Administracion*, 0–47.
- Agudelo Pulido, A. I., Muñoz Patiño, Cl. M., & Valenzuela Rojas, C. (2020). Gestión por procesos. *Revista Universidad de La Salle*, 1(86), 73–90. <https://doi.org/10.19052/ruls.vol1.iss86.6>
- Aguilar, S., & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigacion educativa. *Investigación En La Escuela*, 3, 83–84.
- Alccamari, I., & Cuba, P. (2019). La gestion de procesos y su relacion con la productividad laboral en el sector de heladerias del cercado. *Universidad Tecnologica Del Peru*. https://doi.org/https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/lbet%20Alccamari_Paola%20Cuba_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aroni, A. (2019). Gestion por procesos y la productividad laboral en los trabajadores. *Repositorio Institucional - UNH*, 80. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2755>
- Baharim, R., Syah Aji, R. H., Yussof, I., & Saukani, N. M. (2020). Impact of human resource investment on labor productivity in Indonesia. *Iranian Journal of Management Studies*, 13(1), 139–164. <https://doi.org/10.22059/IJMS.2019.280284.673616>
- Bellet, C., De Neve, J.-E., & Ward, G. (2023). Does Employee Happiness Have an Impact on Productivity? *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3470734>
- Berber, N., Slavić, A., & Aleksić, M. (2020). Relationship between perceived teamwork effectiveness and team performance in banking sector of Serbia. *Sustainability (Switzerland)*, 12(20), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su12208753>
- Bizimana, T., Kayumba, P. C., & Heide, L. (2020). Prices, availability and affordability of medicines in Rwanda. *PLoS ONE*, 15(8 August), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236411>
- Bravo, J. (2018). Gestión de Procesos alineados con la estrategia. In *Calidad Asistencial* (Vol. 14, Issue 4). <http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/302.pdf#page=4>
- Callata, L., & Gonzales, J. (2017). Dimensiones de motivacion y productividad laboral en trabajadores del municipio de la joya. In *Universidad nacional de san agustin*. <https://bit.ly/3kXk7xr>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Revistas Ciencias Holguín*, 27(2), 0–11.

- <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/181566671001.pdf>
- Carlos, T. (2019). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial, XXXV, núm.(4)*, 162.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433597005.pdf>
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. *Editorial San Marcos*, 239.
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- chernopyatov Aleksandr. (2018). Labor Productivity in the Economy of the Russian Federation: Analysis. *Revista Opcion*.
<https://www.redalyc.org/journal/310/31057290027/>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del Talento Humano. In *Interamericana editores*.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj1nNzHrND_AhVylLkGHSVwCdAQFnoECAsQAQ&url=http%3A%2F%2F repositorio.uasb.edu.bo%3A8080%2Fbitstream%2F54000%2F1143%2F1%2FChiavenato-Talento%2520humano%25203ra%2520ed.pdf
- Cieza, A. (2019). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la fabricación de carrocerías metálicas de la Empresa Voltrailer S.A.C. *Facultad de Ingeniería Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial*, 0–12.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40719/Cieza_GA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Costa, B., Alberto, C., Agostini, R., Luciano, M., Alexandre, M., Alberto Costa, C., Agostini, M. R., & Luciano, M. A. (2019). Business Process Management Applied To Legal Administration: a Study on Law Firms Processes. *Rev. Adm. UFSM*, 12(5), 2019–2857.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273463130002>
- Damioli, G., Van Roy, V., & Vertesy, D. (2021). The impact of artificial intelligence on labor productivity. *Eurasian Business Review*, 11(1), 1–25.
<https://doi.org/10.1007/s40821-020-00172-8>
- Delgado Seclén, J. G., & Calsina Miramira, W. (2020). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Revista Industrial Data*, 22(2), 173–184. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Edú- valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146.
<https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es%0Ahttps://orcid.org/0000-0002-5068-5357>
- Fedulova, I., Voronkova, O., Zhuravlev, P., Gerasimova, E., Glyzina, M., & Alekhina, N. (2019). Labor productivity and its role in the sustainable

- development of economy: On the example of a region. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(2), 1059–1073.
[https://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2\(19\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2(19))
- González, G., Rodríguez, L., Caballero, M., & Fonte, M. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1–12.
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500003/409659500003.pdf>
- Guillermo, Y. merlin. (2018). Satisfacción laboral y la productividad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. *Tesis de Pregrado*, 75.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.*
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. In *Interamericana editores*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6(1), e03160. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Judge, T., & Robbins, S. (2019). Comportamiento Organizacional. In *Primera edición*.
- Katovich, E. S., & Maia, A. G. (2018). The relation between labor productivity and wages in Brazil: A sectoral analysis. *Nova Economia*, 28(1), 7–38.
<https://doi.org/10.1590/0103-6351/3943>
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Klusmann, U., Aldrup, K., Schmidt, J., & Lüdtke, O. (2021). Is emotional exhaustion only the result of work experiences? A diary study on daily hassles and uplifts in different life domains. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(2), 173–190. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1845430>
- Liu, S., Lithopoulos, A., Zhang, C. Q., Garcia-Barrera, M. A., & Rhodes, R. E. (2021). Personality and perceived stress during COVID-19 pandemic: Testing the mediating role of perceived threat and efficacy. *Personality and Individual Differences*, 168(August 2020), 110351.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110351>
- Llanes, M., Isaac, C., Mayra, M., & García, G. (2019). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos From management by processes to the integrated administration. *Ingeniería Industrial*, 35 No. 3(1815–5936), 255–264.

- Mahamid, I. (2020). Study of Relationship between Rework and Labor Productivity In Building Construction Projects. *Revista de La Construccion*, 19(1), 30–40. <https://doi.org/10.7764/RDLC.19.1.30-41>
- Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos (o gestión por procesos). *Aging*, 7(11), 956–963.
- Marin, F., & Perez, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(1). <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35304>
- Matsumoto, K. (2019). Climate change impacts on socioeconomic activities through labor productivity changes considering interactions between socioeconomic and climate systems. *Journal of Cleaner Production*, 216, 528–541. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.12.127>
- Ministerio de Economía y Finanzas, R. M. N. °04.-2020. pd. (2020). *resolucion ministerial*. <https://shs.hal.science/halshs-02878368/document>
- Ministerio de Educación del Perú. (2018). Tutoría y orientación educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. *Minedu*, 120. <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-eb-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>
- Motta, V. (2020). Lack of access to external finance and SME labor productivity: does project quality matter? *Small Business Economics*, 54(1), 119–134. <https://doi.org/10.1007/s11187-018-0082-9>
- Muñoz, R. R., & Fernández, D. R. P. (2018). Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una Universidad. Perfection of Process management in a University. *Revista Científica Visión de Futuro*, 22(2), 192–213. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959312011>
- Nassif, A., Feijó, C., & Araujo, E. (2017). Econometric estimation of labor productivity in the brazilian manufacturing sector in the 2000s: *Revista Brasileira de Inovação*, 17(1), 9–32. <https://doi.org/10.20396/rbi.v17i1.8650856>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. raul, Palacios, jesus josefa, & Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ndaki, P. M., Mushi, M. F., Mwanga, J. R., Konje, E. T., Ntinginya, N. E., Mmbaga, B. T., Keenan, K., Sabiiti, W., Kesby, M., Benitez-Paez, F., Sandeman, A., Holden, M. T. G., & Mshana, S. E. (2021). Dispensing antibiotics without prescription at community pharmacies and accredited drug dispensing outlets in tanzania: A cross-sectional study. *Antibiotics*, 10(8), 1–15. <https://doi.org/10.3390/antibiotics10081025>
- Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): A

- correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertension*, 14(2), 187–193. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=1d7655eb-441c-43ec-b2e7-7f98995904dc%40redis>
- Özgüzel, C. (2020). Agglomeration Effects in a Developing Economy : Evidence from Turkey Cem Özgüzel To cite this version : HAL Id : halshs-02878368 WORKING PAPER N ° 2020 – 41 Agglomeration Effects in a Developing Economy : Evidence from Turkey. *Hal Open Science*. <https://shs.hal.science/halshs-02878368/document>
- Pérez, J. A. (2018). Gestion por procesos. In *Esic Editorial*. <https://books.google.com.uy/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Pizarro, M. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. *Universidad César Vallejo*, 94.
- Robledo, P., Trilles, P., Palmer, N., McGregor, M., Kemsley, S., Piemonte, L., Herranz, J., Ghamra, M., De Laurentis, R., Alcalá, M., Rodriguez, J., Palacios, J., Makhfi, P., & Marqués, J. (2018). El libro del Business Process Management. In *Centro de Encuentro BPM, s.l. (Club BPM)* (Vol. 116, Issue 1). <http://www.club-bpm.com/Libro-del-BPM-2011.htm>
- Ruiz, D., Almaguer, R. M., Torres, I. C., & Hernández, A. M. (2020). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XX(1), 1–11. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>
- Salazar, K., & Torres, P. (2020). Facultad De Ingeniería Y Arquitectura. *Repositorio Universidad UCV*, 1–71. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shukar, S., Zahoor, F., Hayat, K., Saeed, A., Gillani, A. H., Omer, S., Hu, S., Babar, Z. U. D., Fang, Y., & Yang, C. (2021). Drug Shortage: Causes, Impact, and Mitigation Strategies. *Frontiers in Pharmacology*, 12(July), 1–18. <https://doi.org/10.3389/fphar.2021.693426>
- Toledo, J. C. de, Almeida, L. S., & Lizarelli, F. L. (2023). Process management and safety culture in radiotherapy services: impacts on quality patient care and safety. *Production*, 33. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20220083>
- Vargas, I. (2012). La Entrevista En La Investigación Cualitativa: Nuevas Tendencias Y Retos. the Interview in the Qualitative Research: Trends and Challengers. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 3(1), 119–139. <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.436>
- Zaghini, F., Biagioli, V., Proietti, M., Badolamenti, S., Fiorini, J., & Sili, A. (2020). The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 54(November 2019), 151277. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151277>

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Categoría	Subcategoría	Código
Productividad laboral	Descripción de la labor cotidiana	A
	Desempeño laboral	B
	Clima laboral	C
	Ausentismo	D
Significaciones ligadas a gestión por procesos.	Planeamiento estratégico	E
	Gestión del desarrollo y la capacitación	F
	Servicios y productos	G
	Disponibilidad de stock	H
	Factores de escasez de medicamento y financiamiento	I
Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral	Significado de estrés	J
	Síntomas del estrés ligados a la demanda de pacientes	K
	Estrés y enfermedad	L
	Relación de demanda de paciente y el estrés	M
	Significado de la recarga de trabajo	N
Significaciones ligadas a factores Grupales	Organización del trabajo	O
	Trabajo en equipo	P

Categoría de estudio	Definición conceptual	Preguntas de investigación	Objetivos generales	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría
Gestión por Procesos	Es una estrategia de gestión diseñada para abordar las incertidumbres del entorno competitivo. En este enfoque, se otorga un papel central al cliente, se fomenta una mayor participación del personal y se busca la mejora constante de los procesos.	¿De qué manera la gestión por procesos del área de farmacia afecta la productividad laboral del personal técnico de un centro de salud?	Analizar como la gestión por procesos del área de farmacia afecta la productividad laboral del personal técnico de un centro de salud de Lima - 2023.	De qué manera la comprensión de gestión por procesos afecta la productividad laboral del personal técnico de un centro de salud de Lima-2023	Productividad laboral	Descripción de la labor cotidiana Desempeño laboral Clima laboral Ausentismo
				De qué manera el diseño de gestión por procesos influye en la productividad laboral del personal técnico de un centro de salud de Lima – 2023	Significaciones ligadas a gestión por procesos	Planeamiento estratégico Experiencia personal Gestión del desarrollo y la capacitación Recursos materiales Servicios y productos

Productividad Laboral	La eficiencia en la productividad laboral se alcanza al tomar en cuenta la conexión directa entre el esfuerzo invertido, el nivel de interés y, especialmente, la motivación de cada empleado. Esto contribuye a mejorar y lograr con éxito los objetivos establecidos por la empresa.			De qué manera la mejora de gestión por procesos contribuye en la productividad laboral del personal técnico de un centro de salud de Lima – 2023	Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral	Significado de estrés Síntomas del estrés ligados a la demanda de pacientes Estrés y enfermedad Relación de demanda de paciente y el estrés Significado de la recarga de trabajo
					Significaciones ligadas a factores grupales	Organización del trabajo Trabajo en equipo Clima organizacional

Anexo 2: GUÍA DE ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

Entrevista en profundidad

Unidad temática: Gestión por Procesos y Productividad Laboral en Personal del Área de Farmacia de un Centro de Salud de Lima, 2023

Tipo de investigación: Básica

Enfoque: Cualitativo

Tipo de estudio: Fenomenológico

Técnica: Entrevista en profundidad

Instrumento: Guía de preguntas semiestructuradas

Participantes: Técnico en Farmacia

Unidad temática: Gestión por Procesos y Productividad Laboral en Personal del Área de Farmacia de un Centro de Salud de Lima, 2023

Fecha:

Hora:

Objetivo: Analizar el área de Farmacia de los técnicos profesionales de la salud para comprender la gestión por procesos y productividad laboral en personal del área de farmacia

Lugar de entrevista: Centro de salud – área de farmacia

Entrevistado(a): Técnico en Farmacia Samanta (TFS)
Técnico en Farmacia Mayda (TFM)
Técnico en Farmacia Yesenia (TFYE)
Técnico en Farmacia Yudith (TFYU)

Entrevistadores: Yessica Mayra De La Cruz Alleca

Guía de Entrevista en profundidad

Fase inicial, el encuentro: Buenas tardes ..., quiero agradecerle que me conceda parte de su tiempo para dialogar sobre su experiencia vivida con relación al área de Farmacia, por la alta demanda de paciente de Essalud. Toda la información que usted me brinde será importante y confidencial para elaborar un estudio de investigación, el cual servirá para que otras personas puedan conocer las experiencias que usted vivió.

Áreas de indagación	Preguntas de Investigación
Área I: Productividad laboral 1.1 Descripción de la labor cotidiana 1.2 Desempeño laboral 1.3 Clima laboral 1.4 Ausentismo	1 ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo, tareas principales? 2 La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios? 3 ¿Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo? 4 ¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente? 5 En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo.
Área II: Significaciones ligadas a gestión por procesos. 5.1 Planeamiento estratégico 5.2 Gestión del desarrollo y la capacitación 5.3 Servicios y productos	6 ¿Elaboran estrategias de mediano y largo plazo? 7 Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas. 8 Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo. 9 ¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?

<p>5.4 Disponibilidad de stock 5.5 Factores de escasez de medicamento y financiamiento</p>	<p>10 De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes. 11 ¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos? 12 En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento?</p>
<p>III. Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral. 3.1 Significado de estrés 3.2 Síntomas del estrés ligados a la demanda de pacientes 3.3. Estrés y enfermedad 3.4 Relación de demanda de paciente y el estrés 3.5 Significado de la recarga de trabajo</p>	<p>13 ¿Qué entiende por estrés? 14 ¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora? 15 ¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones? 16 Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo. 17 ¿A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado? 18 ¿Cómo relaciona esta situación con su trabajo? 19Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo.</p>
<p>Área IV: Significaciones ligadas a factores Grupales 4.1 Organización del trabajo 4.2 Trabajo en equipo</p>	<p>20 ¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo? 21 ¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos?</p>

Anexo 3: JUICIO DE EXPERTO

Matriz evaluación por juicio de expertos (1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista estructurada". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Juan Méndez Vergaray
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Psicología; especialista en audición, lenguaje y aprendizaje
Institución donde labora:	Universidad César vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de análisis psicométrico I y II Docente de Psicometría.

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:	Guía de entrevista
Autora:	De La Cruz Allcca, Yessica Mayra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	40 minutos promedio minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	La guía consta de 4 categorías y sus correspondientes subcategorías: productividad laboral, significaciones ligadas a gestión por procesos, significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral, y significaciones ligadas a factores grupales.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Categoría	Definición
Gestión por procesos y	Productividad laboral	Cieza (2019) La gestión por procesos realiza un papel esencial en el óptimo desarrollo de las actividades de cualquier entidad social. Por esta razón, la administración de la calidad lo considera como uno de los aspectos
	Significaciones ligadas a gestión por procesos	

productividad laboral	Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral.	fundamentales para lograr mayor eficiencia, incrementar la productividad y caminar con éxito hacia la obtención de una ventaja competitiva en el entorno globalizado actual.
	Significaciones ligadas a factores Grupales	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la **GUIA DE ENTREVISTA** elaborado por De La Cruz Allcca, Yessica Mayra en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas 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 (4)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA 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) (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	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 (4)	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 brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel (4) el Presente instrumento es aplicable a la variable de estudio.

Categorías del instrumento:

Primera Categoría: Productividad laboral

Objetivos de la Categoría: Medir la productividad laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Descripción de la labor cotidiana	1 ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo, tareas principales?	4	4	4	
Desempeño laboral	2 La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios?	4	4	4	
Clima laboral	3 Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo?	4	4	4	
	4 ¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente?	4	4	4	
Ausentismo	5 En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo	4	4	4	

Segunda Categoría: Significaciones ligadas a gestión por procesos

Objetivos de la categoría: Medir las significaciones ligadas a gestión por procesos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento estratégico	6 ¿Elaboran estrategias de mediano y largo plazo?	4	4	4	
	7 Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas.	4	4	4	
Gestión del desarrollo y la capacitación	8 Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo.	4	4	4	
Servicios y productos	9 ¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?	4	4	4	
	10 De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes.	4	4	4	
Disponibilidad de stock	11 ¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos?	4	4	4	
Factores de escasez de medicamento y financiamiento	12 En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento?	4	4	4	

Tercera categoría: Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral

Objetivos de la Categoría: medir las significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significado de estrés Síntomas del estrés ligados a la demanda de pacientes	13 ¿Qué entiende por estrés?	4	4	4	
	14 ¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora?	4	4	4	
	15 ¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones?	4	4	4	
Estrés y enfermedad	16 Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo.	4	4	4	

	17A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado?	4	4	4	
Relación de demanda de paciente y el estrés	18 Cómo relaciona esta situación con su trabajo?	4	4	4	
Significado de la recarga de trabajo	19Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo.	4	4	4	

Cuarta Categoría: Significaciones ligadas a factores Grupales

Objetivos de la categoría: Medir las Significaciones ligadas a factores Grupales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización del trabajo	20¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo?	4	4	4	
Trabajo en equipo	21¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	



Dr. Juan Méndez Vergaray
N° DNI: 09200211
Investigador Renacyt
Código: P0116546

Matriz evaluación por juicio de expertos (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista estructurada". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Sebastián Sánchez Díaz	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ()	
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación	
Institución donde labora:	Universidad César vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de análisis psicométrico I y II	
	Docente de Psicometría.	

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:	Guía de entrevista
Autora:	De La Cruz Allcca, Yessica Mayra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	40 minutos promedio minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	La guía consta de 4 categorías y sus correspondientes subcategorías: productividad laboral, significaciones ligadas a gestión por procesos, significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral, y significaciones ligadas a factores grupales.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Categoría	Definición
Gestión por procesos y productividad laboral	Productividad laboral	Cieza (2019) La gestión por procesos realiza un papel esencial en el óptimo desarrollo de las actividades de cualquier entidad social. Por esta razón, la administración de la calidad lo considera como uno de los aspectos fundamentales para lograr mayor eficiencia, incrementar la productividad y caminar con éxito hacia la obtención de una ventaja competitiva en el entorno globalizado actual.
	Significaciones ligadas a gestión por procesos	
	Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral.	
	Significaciones ligadas a factores Grupales	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la **GUIA DE ENTREVISTA** elaborado por De La Cruz Allcca, Yessica Mayra en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica 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 (4)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA 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) (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	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 (4)	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 brindemos observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel (4) el Presente instrumento es aplicable a la variable de estudio.

Categorías del instrumento:

Primera Categoría: Productividad laboral

Objetivos de la Categoría: Medir la productividad laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Descripción de la labor cotidiana	1. ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo, tareas principales?	4	4	4	

Desempeño laboral	2La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios?	4	4	4	
Clima laboral	3Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo?	4	4	4	
	4¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente?	4	4	4	
Ausentismo	5En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo	4	4	4	

Segunda Categoría: Significaciones ligadas a gestión por procesos

Objetivos de la categoría: Medir las significaciones ligadas a gestión por procesos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento estratégico	6¿Elaboran estratégicas de mediano y largo plazo?	4	4	4	
	7Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas.	4	4	4	
Gestión del desarrollo y la capacitación	8Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo.	4	4	4	
Servicios y productos	9¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?	4	4	4	
	10De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes.	4	4	4	
Disponibilidad de stock	11¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos?	4	4	4	
Factores de escasez de medicamento y financiamiento	12En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento?	4	4	4	

Tercera categoría: Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral

Objetivos de la Categoría: medir las significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significado de estrés Síntomas del estrés ligados a la demanda de pacientes	13¿Qué entiende por estrés?	4	4	4	
	14¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora?	4	4	4	
	15¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones?	4	4	4	
Estrés y enfermedad	16Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo.	4	4	4	
	17A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado?	4	4	4	
Relación de demanda de paciente y el estrés	18 Cómo relaciona esta situación con su trabajo?	4	4	4	

Significado de la recarga de trabajo	19 Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo.	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

Cuarta Categoría: Significaciones ligadas a factores Grupales

Objetivos de la categoría: Medir las Significaciones ligadas a factores Grupales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización del trabajo	20 ¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo?	4	4	4	
Trabajo en equipo	21 ¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	



DR. SEBASTIAN SANCHEZ DIAZ

Matriz evaluación por juicio de expertos (3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista estructurada". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Edith Gissela Rivera Arellano
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; especialista en educación inclusiva; Docente de estudiantes con Habilidades diferentes; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos.
Institución donde labora:	Universidad César vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación

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:	Guía de entrevista
Autora:	De La Cruz Allcca, Yessica Mayra
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	40 minutos promedio minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	La guía consta de 4 categorías y sus correspondientes subcategorías: productividad laboral, significaciones ligadas a gestión por procesos, significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral, y significaciones ligadas a factores grupales.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Categoría	Definición
Gestión por procesos y productividad laboral	Productividad laboral	Cieza (2019) La gestión por procesos realiza un papel esencial en el óptimo desarrollo de las actividades de cualquier entidad social. Por esta razón, la administración de la calidad lo considera como uno de los aspectos fundamentales para lograr mayor eficiencia, incrementar la productividad y caminar con éxito hacia la obtención de una ventaja competitiva en el entorno globalizado actual.
	Significaciones ligadas a gestión por procesos	
	Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral.	
	Significaciones ligadas a factores Grupales	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la **GUIA DE ENTREVISTA** elaborado por De La Cruz Allcca, Yessica Mayra en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas 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 (4)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA 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) (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	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 (4)	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 brindarnos sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel (4) el Presente instrumento es aplicable a la variable de estudio.

Categorías del instrumento:

Primera Categoría: Productividad laboral

Objetivos de la Categoría: Medir la productividad laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Descripción de la labor cotidiana	1 ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo, tareas principales?	4	4	4	
Desempeño laboral	2 La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios?	4	4	4	
Clima laboral	3 Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo?	4	4	4	
	4 ¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente?	4	4	4	
Ausentismo	5 En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo	4	4	4	

Segunda Categoría: Significaciones ligadas a gestión por procesos

Objetivos de la categoría: Medir las significaciones ligadas a gestión por procesos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento estratégico	6 ¿Elaboran estrategias de mediano y largo plazo?	4	4	4	
	7 Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas.	4	4	4	
Gestión del desarrollo y la capacitación	8 Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo.	4	4	4	
Servicios y productos	9 ¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?	4	4	4	
	10 De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes.	4	4	4	
Disponibilidad de stock	11 ¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos?	4	4	4	
Factores de escasez de medicamento y financiamiento	12 En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento?	4	4	4	

Tercera categoría: Significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral

Objetivos de la Categoría: medir las significaciones de los problemas de salud mental de la gestión por procesos y productividad laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significado de estrés Síntomas del estrés ligados a la demanda de pacientes	13 ¿Qué entiende por estrés?	4	4	4	
	14 ¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora?	4	4	4	
	15 ¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores	4	4	4	

	de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones?				
Estrés y enfermedad	16Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo.	4	4	4	
	17A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado?	4	4	4	
Relación de demanda de paciente y el estrés	18 Cómo relaciona esta situación con su trabajo?	4	4	4	
Significado de la recarga de trabajo	19Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo.	4	4	4	

Cuarta Categoría: Significaciones ligadas a factores Grupales

Objetivos de la categoría: Medir las Significaciones ligadas a factores Grupales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización del trabajo	20¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo?	4	4	4	
Trabajo en equipo	21¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	



Dra. Edith Gissela rivera Arellano

N° DNI: 41154085

Investigadora Renacyt

Código: P0074516

Anexo 4: MATRIZ DE TRIANGULACIÓN

Participante 1 (TFS)	Participante 2 (TFM)	Participante 3 (TFYE)	Participante 4 (TFYU)
<p>1 ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo?</p> <p>(A) Mi área de trabajo es en la farmacia que transcurre con una buena atención a los pacientes dispensando los medicamentos que prescriben los médicos especialistas. Vienen pacientes crónicos que su tratamiento de medicamentos por tres meses. Pero la entrega es de manera mensual.</p> <p>2 La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios?</p> <p>(B) Si se cuenta con la supervisión del químico farmacéutico, siempre cuando se presente dudas que no está a mi alcance comprendo solicitando apoyo en el momento indicado.</p> <p>3 ¿Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo?</p> <p>(C) Trabajar en compañerismo es lo mejor para crear un ambiente productivo y así poder laborar de manera efectiva.</p>	<p>1 ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo?</p> <p>(A) mi ingreso es por la mañana, realizo la limpieza y dispongo para la atención a los pacientes, abastecimiento de los medicamentos, verificación de medicamentos con bajo stock para informar a mi jefe inmediato. Pero mi proceso inmediato es la dispensación mediante recetas digitalizadas. A veces no contamos con stock, pero se solicita su número teléfono para informar cuando el medicamento ingresa.</p> <p>2 La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios?</p> <p>(B) A qui en la farmacia toda dispensación de medicamento es con receta medica y siempre con la supervisión del químico farmacéutico. Con las dudas que tengo requiero el apoyo de mi jefe inmediato. Pero al preguntar el paciente sobre alguna información del medicamento y con mis conocimientos trato de responder.</p>	<p>1 ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo?</p> <p>(A) Comienza con una rutina normal de manera diaria en el trabajo, en la limpieza nos repartimos funciones, así mismo comenzamos con la atención a los pacientes dispensando con la receta digitalizada que nos brindan y así dar buena atención.</p> <p>2 La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios?</p> <p>(B) Nos apelamos mayormente al químico farmacéutico por que siempre hay alguna duda que precede por nuestra parte de lo mucho o poco que sabemos.</p> <p>3 ¿Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo?</p> <p>(C) La percepción es muy buena y el ambiente laboral es óptima ya que hay demasiada empatía entre los trabajadores y el profesional químico farmacéutico. Ya que se puede laborar de manera efectiva.</p>	<p>1 ¿Podría describir cómo transcurre actualmente su vida diaria en el área de trabajo?</p> <p>(A) Es atender a todos los pacientes durante mi hora de trabajo, brindar buena información sobre sus indicaciones y medicamentos que usa para su tratamiento.</p> <p>2 La función que usted realiza, ¿Cuenta con la supervisión del Farmacéutico o usted por su experiencia da algunas indicaciones sobre el uso de fármacos a los usuarios?</p> <p>(B) Siempre el Químico Farmacéutico nos apoya cuando el paciente lo requiere y/o hay alguna inquietud, ya que de nuestros conocimientos nosotros le brindamos información sobre el medicamento. Porque hay pacientes de la tercera edad que uno mismo tiene que explicar de acuerdo a la receta digitalizada.</p> <p>3 ¿Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo?</p> <p>(C) La relación con mis compañeros es muy buena ya que nos apoyamos mutuamente para brindar una buena atención a los pacientes. A veces se presenta un inconveniente y nos apoyamos en cambiar de turno para que nadie salga perjudicado.</p>

<p>4 ¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente?</p> <p>(C1) Si, claro tengo cursos de marketing para poder ampliar mis conocimientos y poder mejorar en el ámbito farmacéutico.</p> <p>5 En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo.</p> <p>(D) Hay muchos motivos en su vida diaria como temas familiares, problemas de salud o no tienen interés de ir a laborar.</p> <p>6 ¿Elaboran estrategias de mediano y largo plazo?</p> <p>(E) En mi área el químico farmacéutico trata de planificar estrategias, pero la empresa no da muchas facilidades y limpita algunos servicios para mejorar en cuanto a la atención y abastecimiento de los medicamentos.</p> <p>7 Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas.</p> <p>(E1) Si mayormente se cumple, gracias al químico farmacéutico que nos brinda un rol y así nos ayuda a corregir los obstáculos que se nos presenta como el error de dispensación.</p> <p>8 Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo.</p> <p>(F) si realizan capacitaciones los programas se realiza cada 3 meses: primeros auxilio, seguridad y trabajo y buenas prácticas de almacenamiento.</p>	<p>3 ¿Cuál es la percepción que usted tiene de la relación entre los trabajadores de su área de trabajo?</p> <p>(C) Mediante todo lo observado se observa un buen clima laboral se trabaja en equipo, como algunas no estamos informados y nos apoyamos entre todos.</p> <p>4 ¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente?</p> <p>(C1) Yo creo que sí, pero necesito más experiencia para afrontar otros cargos, ya que en mi carrera profesional tengo poco tiempo como técnica en farmacia. Pero hay algunas funciones que mi jefe inmediato me brinda.</p> <p>5 En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo.</p> <p>(D) Hoy en día el personal son madres de familia quizás es el tema, y es uno de los motivos que suelen faltar, asimismo en llegar tarde al centro de labores. Tales que no tienen con quien dejar a sus hijos.</p> <p>6 ¿Elaboran estrategias de mediano y largo plazo?</p> <p>(E) si se elabora en cuanto a la atención y dispensación a los pacientes. En mediano crear una lista de los medicamentos de alta rotación y largo plazo elaborar con mi jefe inmediato, pero la empresa limita ya que la compra lo realiza cada mes y así hay meses que nos quedamos sin stock.</p> <p>7 Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas.</p>	<p>4 ¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente?</p> <p>(C1) si puedo tener una oportunidad, pero dependiendo de mi capacidad siento que me falta aún más perfilar mis conocimientos y experiencias vividas.</p> <p>5 En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo.</p> <p>(D) Principalmente es por salud por que dependiendo de las áreas donde vivimos hay mucha humedad y la densidad es baja. Asimismo, el sistema inmune de cada persona suele a bajar ya que puede ser unos de los factores. El problema es cuando se falta y no sustenta te descuentan o puedes perjudicar al compañero y aumenta su carga laboral.</p> <p>6 ¿Elaboran estrategias de mediano y largo plazo?</p> <p>(E) Si ya que tratamos de mejorar el día a día en cuanto a la atención que se brinda a los pacientes ya que en equipamiento solo contamos con un pc a comparación de alta demanda de pacientes.</p> <p>7 Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas.</p> <p>(E1) Si existe cada cierto tiempo hay reuniones estadísticamente para plan de mejoras la cual lo realiza el químico farmacéutico para la mejora del día a día, mayormente se realiza para la buena atención a los pacientes efectuando la dispensación adecuada mediante la revisión de las recetas y así evitar los faltantes de medicamentos.</p>	<p>4 ¿Cree que tiene oportunidad para desempeñar otros cargos dentro del servicio profesionalmente?</p> <p>(C1) Si puede desempeñar ya que cuando el químico farmacéutico se ausentaba por motivos de salud, y mi persona lo apoyaba cuando ella me solicitaba.</p> <p>5 En su opinión cuáles son las razones por las que el personal de su área suele faltar al trabajo.</p> <p>(D) Cada personal tiene un motivo distinto mayormente es por enfermedad gripal, y más cuando hay cambio de clima suelen faltar. A veces no conviene faltar ya que sino traes un sustento viene el descuento por parte de la empresa.</p> <p>6 ¿Elaboran estrategias de mediano y largo plazo?</p> <p>(E) Si tratamos de realizar estrategias junto con el químico farmacéutico ya que se planifica por la alta demanda de los pacientes y el abastecimiento de los medicamentos.</p> <p>7 Explique si en su centro laboral se realiza los planes de trabajo para cumplir las metas.</p> <p>(E1) Si cumplimos con los planes de trabajo ya que nos asignan roles para cumplir con lo que indica el químico farmacéutico en todas las funciones.</p> <p>8 Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo.</p> <p>(F) Por parte de la empresa ninguna, solo por mi químico farmacéutico que capacita de acuerdo al cronograma que se establece en el POE.</p>
--	--	---	--

<p>9 ¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?</p> <p>(G) Está de la mano del químico farmacéutico que cuenta con un plan mediante un cronograma y así realiza mantenimiento acreditando certificados. Pero en equipamiento tenemos solo una computadora para la atención.</p> <p>10 De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes.</p> <p>(G1) Se realiza mediante recetas impresas enviada por los médicos y/o especialistas, asimismo se revisa en el sistema si el paciente lo requiere ya que los pacientes asegurados reciben cada 30 días (pacientes crónicos). Informar que realizamos la dispensación por las especialidades que lo requiere.</p> <p>11 ¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos?</p> <p>(H) Lo realiza el químico farmacéutico de manera mensual, mediante la cotización verificando las salidas por los últimos 6 meses. Para que después sea aprobado por Gerencia.</p> <p>12 En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento?</p>	<p>(E1) Si se realiza con la ayuda del químico farmacéutico que nos asigna roles de trabajo que cumplir.</p> <p>8 Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo.</p> <p>(F) se realiza de acuerdo al cronograma que tiene asignado el químico farmacéutico como: seguridad de trabajo, manejo de extintor, buenas prácticas de dispensación, etc.</p> <p>9 ¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?</p> <p>(G) si hay un plan de mantenimiento se realiza de manera mensual y si se requiere algo de manera urgente se solicita en manos del químico farmacéutico.</p> <p>10 De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes.</p> <p>(G1) Primero se recepciona la receta se valida con el DNI sus datos personales, se verifica la cantidad con los días de tratamiento, en general verificar bien la receta si no hay ningún error, para luego ser entregado indicando la cantidad, presentación y como tiene que tomar según lo prescrito por su médico inmediato.</p> <p>11 ¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos?</p>	<p>8 Relate cuales son los programas de capacitación que ustedes reciben en el trabajo.</p> <p>(F) Los programas lo realiza el Químico farmacéutico de acuerdo al cronograma que está en el (procedimiento operativo estándar (POE) y asimismo de parte de la empresa recibimos capacitación para una actualización cada cierto tiempo como dispensación, almacenamiento, seguridad y trabajo.</p> <p>9 ¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?</p> <p>(G) Efectivamente si se realiza, cada cierto tiempo el personal está visualizando cada cierto periodo y si hay un mal funcionamiento, se solicita si lo requiere. Asimismo, en el POE hay un certificado de instalaciones eléctricas que abarca que cada renovación es de manera anual.</p> <p>10 De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes.</p> <p>(G1) Como primero es primordial ser empáticos con los pacientes por que no todos vienen con un buen estado de ánimo, tramamos que el paciente se vaya contento y satisfecho, ya que algunos pacientes se sienten cansado por el mismo tratamiento largo que tienen. Asimismo, tratamos de dispensar el tratamiento completo de manera mensual ya que ellos reciben recetas para 3 meses, pero por la cantidad de stock de medicamentos solo se dispensa de mes a mes.</p>	<p>9 ¿Explique cómo se realiza el plan de mantenimiento que garantice la operatividad del equipamiento?</p> <p>(G) Desde el tiempo que trabajo no eh visto que realizan una operatividad de mantenimiento, solo por conocimiento que nos brinda el químico farmacéutico de acuerdo a sus cronogramas lo realiza mantenimiento.</p> <p>10 De su experiencia, cómo se realiza la dispensación los medicamentos a los pacientes.</p> <p>(G1) Primero se realiza la validación de la receta digitalizada con el DNI del paciente, se verifica detalladamente el principio activo la presentación, dosificación y cantidad que corresponde; si todo está conforme se dispensa de acuerdo a la receta. El paciente tendrá que validad si todo esta conforme.</p> <p>11 ¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos?</p> <p>(H) El químico farmacéutico se encarga de la disponibilidad del stock, realizando cotizaciones de manera mensual de un calculo de 6 meses, para su respectiva cantidad.</p> <p>12 En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento?</p> <p>(I) Mi opinión es por que no se realiza por 3 meses la compra solo se realiza de manera mensual y cada mes aumenta la demanda de pacientes, asimismo pienso que uno de</p>
---	--	---	--

<p>(I) Los factores serian la compra de manera mensual, en mi opinión se podría realizar por 3 meses ya que hay mucha demanda de paciente y en financiamiento lo realiza el área de Gerencia mediante una aprobación que químico farmacéutico realiza, pero trata de buscar los precios mas cómodos ya que cuando el monto es muy elevado se observan.</p> <p>13 ¿Qué entiende por estrés? (J) Estado que uno se siente aturdido o cansado de la vida cotidiana que realizamos de manera diaria.</p> <p>14 ¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora? (K) Mayormente es el cansancio leve, por la demanda de los pacientes más aun que se enferman por el cambio climático y los pacientes crónicos que son de la tercera edad.</p> <p>15 ¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones? (K1) En cierto momento presento dolores de cabeza y dolores de espalda, que es por el estado de animo de los pacientes que algunas veces tratan mal a uno mismo.</p> <p>16 Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo. (L) Mi memoria es frágil, presento memoria a corto plazo, pero si me concentro más cuando son cosas importantes y mi estado de ánimo siempre es alegre.</p>	<p>(H) según mi químico farmacéutico que nos informa lo realiza de manera mensual calculando los últimos 6 meses, pero es un poco difícil ya que hay meses con alta demanda, quedándonos con poco stock y se tiene que esperar hasta realizar otra cotización nueva.</p> <p>12 En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento? (I) en mi opinión es porque se realiza de manera mensual y como hay meses de baja y alta demanda de pacientes nos quedamos sin stock para dispensar a los pacientes. Tanto que al aumentar el financiamiento de manera monetaria le observan al químico farmacéutico</p> <p>13 ¿Qué entiende por estrés? (J) Es el acumulo de trabajo, de toda la carga laboral que se viene juntando del día a día. de las cuales presentamos síntomas.</p> <p>14 ¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora? (K) No eh presentado muchos cambios ya que trato de hacer ejercicios una vez a la semana y mi alimentación es saludable. No siento carga de presión</p> <p>15 ¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones? (K1) Un poco de cefalea, pero se retira el dolor al despejarme del estrés</p> <p>16 Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo.</p>	<p>11 ¿Para Ud. ¿Como se realiza la disponibilidad de stock de medicamentos? (H) Nuestra área de farmacia es pequeña de la cual todos los días se abastece desde el área de almacén. La encargada es el químico farmacéutico que realiza su pedido de manera mensual para abastecer el almacén, pero como algunos meses son de alta demanda nos quedamos sin stock para los pacientes, se recomendaría realizar la compra por tres meses, pero el espacio de almacén es muy pequeño y se dificulta realizar el pedido, asimismo si presupuesto de la cotización es muy alto le indica que haga ajustes, de las cuales disminuye la cantidad a pedir de medicamentos.</p> <p>12 En su opinión ¿cuáles cree que son los factores de escasez de medicamentos y como afecta el financiamiento? (I) En mi opinión es por que se realiza el pedido de manera mensual ya que contamos con alta demanda de pacientes crónicos que son asegurados, en el financiamiento le valida su jefe inmediato del químico farmacéutico si observa que el importe es alto le indica que haga ajustes. Pero químico farmacéutico hace hincapié del aumento de pacientes por cada especialidad ya que cuenta con un consolidado de medicamentos de consumo por meses.</p> <p>13 ¿Qué entiende por estrés? (J) Es una tensión mental que requiere por muchos factores ya que puede ser personal, laboral u otros factores.</p> <p>14 ¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora?</p>	<p>los factores es el pequeño tamaño del almacén, la cual se necesita urgentemente un espacio grande.</p> <p>13 ¿Qué entiende por estrés? (J) Es una enfermedad que es causada por muchos factores, ya sea por el trabajo, personal y/o familiar. Se presenta cuando hay mucha presión, carga laboral o el mal humor de los pacientes que se acumula de a pocos.</p> <p>14 ¿Qué cambios de salud ha observado en usted desde el día que labora? (K) Por el momento no eh observado ningún cambio de salud.</p> <p>15 ¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones? (k1) No eh presentado nada de los síntomas.</p> <p>16 Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo. (L) Mi memoria y concentración trato de ser más eficiente para evitar tener problemas al trabajar. Mi estado animo en el trabajo es muy bien trato de sobrellevar de manera pacifica escuchando música.</p> <p>17 ¿A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado? (L1) Para mí personalmente no.</p> <p>18 ¿Cómo relaciona esta situación con su trabajo? (M) para mi va todo bien, aun no presento ninguna enfermedad ni mucho menos estrés ya que trato de estar relajada y evitar disgustos para no sentirme mal.</p>
--	--	--	--

<p>17 ¿A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado? (L1) No, trato de sobrellevarlo con algunos ejercicios que llevo en mi domicilio.</p> <p>18 ¿Cómo relaciona esta situación con su trabajo? (M) En esta situación trato de lidiar con algunos pacientes que piensan que siempre tienen la razón, tratan mal en algunos aspectos, pero trato de sobrellevar.</p> <p>19 Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo. (ON) Si hablamos de pacientes trato de ignorar de ellos para no crear una dificultad y si se trata de un medicamento que falta, poder solucionar mediante la ayuda del químico farmacéutico para dar una solución inmediata y el paciente no se vaya conforme.</p> <p>20 ¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo? (O) Si siempre trabajamos en equipo, ya que nos da la facilidad de poder terminar nuestras funciones de manera rápida. Así como la limpieza, el abastecimiento de los medicamentos y la revisión de las recetas.</p> <p>21 ¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos? (P) No para mí pienso que se puede solucionar y resolver de la mejor forma. Como venimos haciendo, mediante reuniones en grupo para evitar conflictos laborales.</p>	<p>(L) Mi memoria está bien, mi concentración trato de estar más concentrada en mi trabajo, estudio y en casa, mi estado de ánimo es bueno, pero soy un poco recta al orden de mi área asignada.</p> <p>17 ¿A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado? (L1) No eh presentando ningún incremento de estrés trato de manejarlo y evitar algunos malestares.</p> <p>18 ¿Cómo relaciona esta situación con su trabajo? (M) En cuanto a la funciones que realizo trato de ser calmada para brindar una buena atención ya que hay en estos tiempos o cambio de clima hay mucha de manda de pacientes, ya que solo contamos con una sola computadora y no se puede avanzar más rápido.</p> <p>19 Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo. (N) Tratamos de resolver el inconveniente que se pueda presentar en la atención, ya que mayormente es por la falta de medicamentos o cuando los pacientes recogen sus medicamentos antes de la fecha indicada.</p> <p>20 ¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo? (O) Si, la mayoría es trabajo en equipo nos dividimos las funciones</p> <p>21 ¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos?</p>	<p>(K) el bajo de peso por el horario establecido y aparte la concentración más se enfoca en lo que hago en el trabajo.</p> <p>15 ¿En esta época, ha tenido algunos síntomas como: ¿frecuentes dolores de cabeza, dolores de espalda, cuello y palpitaciones? (K1) No eh presentado ningún síntoma hasta el momento.</p> <p>16 Hábleme de su memoria, concentración y de su estado de ánimo. (L) La concentración estoy más alerta que antes, tengo que estar muy atenta en la prescripción de la receta y así respondiendo de mi conocimiento a los pacientes.</p> <p>17 ¿A partir de esta situación siente que el estrés se ha incrementado? (L1) a nivel general sí ya no hay mucha paciencia, uno mismo tiene que lidiar con los pacientes no todos están predispuestos a ser mejor atendidos.</p> <p>18 ¿Cómo relaciona esta situación con su trabajo? (M) La alta demanda de pacientes a veces nos puede jugar en contra ya que si nos estresamos nos podemos enfermar, pero trato de tener paciencia y así satisfacer al paciente.</p> <p>19 Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo. (N) En este caso tiene que hacer una mejor organización primero se tiene que ver qué puntos hay falla y poder organizarnos y realizarnos esa tarea</p>	<p>19 Cuál es su reacción frente a las dificultades que encuentra en su centro de trabajo. (N) Generalmente es cuando no hay suficiente personal en el área, motivo que no contratan, o se ausentan por enfermedad, etc. Ya que se requiere por la alta demanda de pacientes. Quizás puede ser una dificultad que se encuentra, pero mi reacción podría pedir apoyo al químico farmacéutico.</p> <p>20 ¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo? (O) Si hay bastante apoyo por parte del personal ya que te brinda su ayuda cuando uno lo requiere.</p> <p>21 ¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos? (P) En mi experiencia quizás pueda ser cuando no hay medicamento por varios motivos puede ser por discontinuación y paciente no entienda por ninguna razón y quiera hacer su reclamo, la cual pueda perjudicar el buen funcionamiento del área de farmacia. Pero nosotros tratamos de dar una buena solución al paciente.</p>
--	---	---	--

	<p>(P) No eh visto ningún conflicto, pero sería ideal que informen al personal mediante reuniones temas puntuales y evitar conflictos en los trabajadores.</p>	<p>20 ¿El trabajo que realiza en su centro de labores, lo hace en trabajo en equipo? (O) El trabajo si se realiza en equipo ya que nos beneficia para culminar rápido nuestros deberes</p> <p>21 ¿Para Ud., existen conflictos laborales dentro de la empresa que pueda perjudicar el cumplimiento de los objetivos? (P) Hasta el momento no eh percibidos conflictos, pero siempre hemos trabajado bajo presión que se tiene que manejar bien, como es en equipo ya sabemos que funciones tenemos y así no perjudicar al compañero.</p>	
--	--	--	--

Anexo 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “Gestión por Procesos y Productividad Laboral en Personal del Área de Farmacia de un Centro de Salud de Lima - 2023”

Investigador (a): Yessica Mayra De La Cruz Allica

Propósito del estudio es brindar una clara explicación del estudio que se viene realizando, así como, el rol de los participantes.

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por Procesos y Productividad Laboral en Personal del Área de Farmacia de un Centro de Salud de Lima - 2023”, cuyo objetivo es analizar como la gestión por procesos del área de farmacia afecta la productividad laboral del personal técnico de un centro de salud. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima-Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, cuyo nombre se obvia para salvaguardar el anonimato.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El problema motivo de indagación son las dificultades en la lectura de las recetas emitidas por los médicos, que conllevan a interpretaciones erróneas por parte del personal de farmacia y que podría generar alteraciones en la entrega del fármaco incorrecto.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión por Procesos y Productividad Laboral en Personal del Área de Farmacia de un Centro de Salud de Lima - 2023”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente de centro de salud.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Tito Sulca, Cynthia Zoraida, email: Cynthia.25ts@gmail.com y Docente asesor Dr. Méndez Vergaray Juan, email: jmvevaluaciones@hotmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 23/06/2023; 17:00 pm



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y productividad laboral en personal del área de farmacia de un centro de salud de Lima - 2023", cuyo autor es DE LA CRUZ ALLCCA YESSICA MAYRA, 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, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 24- 07-2023 21:12:11

Código documento Trilce: TRI - 0611127