



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de recursos humanos y cumplimiento de las buenas prácticas
de dispensación en boticas de San Juan de Lurigancho, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Collantes Tumialan, Yahir Alexander Oswald (ORCID: 0000-0002-3333-0132)

ASESORA:

Mg. Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet (ORCID: 0000-0002-1421-4275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

La presente investigación es dedicada a mi esposa y madre por su apoyo para lograr mis sueños y metas.

Agradecimiento:

Principalmente a Dios quién me dirige y me da sabiduría para seguir enfrentando retos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
i. INTRODUCCIÓN:.....	1
ii. MARCO TEÓRICO.....	5
iii. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
iv. RESULTADOS.....	16
v. DISCUSIÓN.....	28
vi. CONCLUSIONES.....	28
vii. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad de la gestión de los recursos humanos	14
Tabla 2 Confiabilidad de las Buenas Prácticas de Dispensación	14
Tabla 3 Distribución de la Gestión del recurso humano	16
Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión de Recursos Humanos	17
Tabla 5 Distribución de las Buenas Prácticas de Dispensación	19
Tabla 6 Distribución de frecuencias de las dimensiones de las Buenas Prácticas de Dispensación	20
Tabla 7 Prueba de Normalidad de las variables La Gestión del Recurso Humano y Buenas Prácticas de Dispensación	21
Tabla 8 Prueba de Correlaciones de la Hipótesis General	22
Tabla 9 Correlaciones de la Hipótesis específica 1	23
Tabla 10 Correlaciones de la Hipótesis específica 2	24
Tabla 11 Correlaciones de la Hipótesis específica 3	25
Tabla 12 Correlaciones de la Hipótesis específica 4	26
Tabla 13 Correlaciones de la Hipótesis específica 5	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de la Gestión del Recurso Humano	16
Figura 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión de Recursos Humanos en profesionales de salud que laboran en una cadena de boticas.	17
Figura 3 Distribución de las Buenas Prácticas de Dispensación	19
Figura 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de las Buenas Prácticas de Dispensación en profesionales de salud que laboran en una cadena de boticas	20

RESUMEN

El estudio tuvo por finalidad determinar la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en profesionales de salud que laboran en una cadena de boticas en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2021. La población estuvo conformada por 80 profesionales de la salud, siendo el muestreo no probabilístico. Con un diseño no experimental, correlacional y transversal, aplicando los cuestionarios para cada variable de investigación. Los resultados obtenidos de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 97.5% indicaron que la gestión del recurso humano es Moderadamente Eficiente y el 2.5% indicaron que la gestión del recurso humano es Eficiente, así mismo el 88.8% indicaron que medianamente cumple las Buenas Prácticas de Dispensación y el 11.3% indicaron que no cumple las Buenas Prácticas de Dispensación. Se concluye que existe una relación directa entre la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, obteniendo un p-valor=0,000 y una correlación positiva media de 0,450.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, cumplimiento, Buenas Prácticas de Dispensación

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between human resource management and compliance with Good Dispensing Practices in health professionals who work in a chain of pharmacies in the district of San Juan de Lurigancho, 2021. It was made up of 80 health professionals, the sampling being non-probabilistic. With a non-experimental, correlational and cross-sectional design, applying the questionnaires for each research variable. The results obtained from The 80 respondents that are equivalent to 100%, 97.5% indicated that human resource management is Moderately Efficient and 2.5% indicated that human resource management is Efficient, likewise 88.8% indicated that it moderately complies with Good Dispensing Practices and 11.3% indicated that they do not comply with Good Dispensing Practices. I know concludes that there is a direct relationship between Human Resource Management and compliance with Good Dispensing Practices, obtaining a p-value = 0.000 and a mean positive correlation of 0.450.

Keywords: Human resource management, compliance, Good Dispensing Practices

I. INTRODUCCIÓN:

La dirección del manejo de los colaboradores en las organizaciones es fundamental porque buscan ser competitivos en a través de sus colaboradores; en los últimos tiempos se ha transformado en un factor importante, no solo en el interior de la organización sino también en el entorno social. El colaborador de una organización en la actualidad no es solo visto como un recurso, ahora es visto como talento humano capaz de desarrollarse a favor de la gestión empresarial competitiva el cual se relaciona con el adecuado manejo de los productos farmacéuticos que debe tener el colaborador (1).

El Colombia un establecimiento farmacéutico realizo mala prácticas de dispensación en la preparación, selección, almacenaje de las medicinas al contar con un almacenaje inadecuado el cual no cumplían con las normas sanitarias y técnicas que necesitaban los medicamentos la secretaria de salud incauto 27,452 (unidades) de productos farmacéuticos, por lo que fue cerrado temporalmente por malas praxis. Las infracciones realizadas por este comercio farmacéutico son desde medicamentos vencidos, no contar con un registro sanitario, no contar con un ambiente apropiado para la elaboración y elección de los medicamentos para su conservación y expendio (2).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), La atención farmacéutica permite identificación, valoración y evaluación de los problemas vinculados a los fármacos, sintomatología descrita por el paciente, malestares autos diagnosticados, y determinar si procede la acción del farmacéutico o se requiere la intervención de otro profesional del área de salud, así como cambiar el tratamiento, elaboración y suministro de medicamentos ha si como la vigilancia de los resultados del tratamiento.

El Diario gestión (2021), que las boticas MiFarma, Arcangel e Inkafarma realizan mala prácticas en el incumplimiento del manejo de fármacos, debido que al momento de vender los medicamentos solo vendían por blíster o por caja y no por unidad cuando el cliente solicitaba los medicamentos genéricos por lo que Indecopi concluyo que dichas cadenas de boticas realizan malas praxis comerciales atentando con la libertad de elección del consumidor. Del mismo modo la botica MiFarma realizo mala praxis en el manejo de fármacos al no vender el medicamento “NAPROXENO 550 mg” en su versión genérica, el cual le indicaban al consumidor que no contaban con este producto, todo esto para vender un producto de mayor precio, pese que si contaban con este medicamento genérico en sus almacenes. (3).

Una mala práctica de dispensación farmacéutica puede ocasionar problemas en el paciente efectos secundarios, efectos adversos no deseados en la mayoría de los pacientes esto muchas veces ocurre por falta de capacitación y entrenamiento al colaborador por esta razón la presente investigación representa la realidad observada de una cadena de botica de San Juan de Lurigancho, donde la empresa no es la correcta incorporación del personal que ingresa a laborar, otro aspecto visible es bajos incentivos en las ventas de productos farmacéuticos, solamente reciben un sueldo básico y dos gratificaciones al año. En el tema de capacitaciones no cuentan con un programa anual de capacitaciones y muchos de los supervisores desconocen los pasos de la entrega de fármacos es decir las buenas praxis de dispensación como la validación y recepción, deducir y evaluación de la receta, selección y preparación de los medicamentos para su expendio, orientación previo a la entrega y registro de fármacos. Los trabajadores no son evaluados acerca de cumplimiento de todos los puntos mencionados anteriormente como son no confirma el contenido de las recetas, le indica un producto de mayor costo en lugar de un medicamento genérico, lo le explica las características del medicamento, no registra las recetas en libro indicado y no le brinda la adecuada información al consumidor para que no abandone su tratamiento médico. Por tal motivo en esta investigación se plantea el siguiente problema general ¿Cuál es la relación de la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) de una cadena de

boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021? Y como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?.

Con respecto a la justificación; el estudio se justifica de forma práctica porque se puede utilizar para ofrecer un servicio de correcto al usuario en las empresas públicas y privadas, y que estos resultados también pueden servir de insumo para nuevas investigaciones sobre este tema, teóricamente se busca documentar las teorías existentes de las variables de investigación el cual servirán como referencias para futuras investigaciones del mismo modo se busca acortar el desconocimiento teórico de las variables, del mismo modo la investigación se justifica científica porque busca disminuir las malas prácticas de dispensación que ocasionan un tratamiento farmacológico inadecuado de alguna enfermedad.

Por lo comentado es que se fórmula el siguiente objetivo general Determinar la relaciona de la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 y como objetivos específicos los siguientes: Determinar la relación entre Gestión de Recursos Humanos y Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Preparación y selección de los productos para su entrega de una

cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 y Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

De lo expuesto se plantea la siguiente hipótesis general la Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 y como hipótesis específicos los siguientes: La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con la recepción y validación de la prescripción de la dispensación en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con el análisis e interpretación de la prescripción de la dispensación en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con la preparación y selección de los productos para su entrega de la dispensación en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con el registro de la dispensación en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 y La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con la entrega de los productos e información por el dispensador en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se tiene investigaciones internacionales, Zarate D. (2021), Ecuador, tuvieron como finalidad evaluar las buenas prácticas de dispensación en la distribución y almacenamiento en la farmacia del Hospital básico San Marco, con un diseño metodológico cuantitativo – cualitativo, siendo la población los colaboradores del departamento del establecimiento, tipo descriptivo y transversal. Los resultados indicaron que la distribución y almacenamiento de los medicamentos mejorando en la situación inicial. Concluyendo que el almacenamiento y distribución de los medicamentos fue adecuada para el servicio de farmacia, aplicando las normas vigentes (4).

También Porras A, Miranda R. (2020), Ecuador, la investigación tuvo por objetivo evaluar la Dirección del talento Humano y su relación con el desempeño de los colaboradores. La metodología de la presente investigación tuvo como población 35 trabajadores y un muestreo no probabilístico, como instrumento se utilizó cuestionario, siendo la encuesta la técnica empleada, indicando que la gestión de los recursos humanos es adecuada el 57% que, y no es la adecuada el 43%, se concluyó que existe incidencia entre las dos variables (5).

Así mismo Millón E. et al. (2018), en Nicaragua, tuvieron como objetivo diagnosticar flujo de la entrega de fármacos atendidos en una farmacia del puesto de Salud. El estudio de investigación fue nivel descriptivo, corte transversal, su muestra fue de 175 personas, utilizaron el cuestionario como instrumento, su resultado concluye que en la parte de entrega de medicamentos solo brindan información el 40%, cumple con los pasos de dispensación solo el 74%, la investigación concluyó indicando que los pacientes cuando asisten al establecimiento no tienen una buena comunicación por parte del personal encargado de la dispensación. (6)

La gestión de recurso humano tiene como finalidad emplear enfoques estratégicos en un realidad social y organizativo para gestionar en los colaboradores un mejor compromiso y capacidades. (7). Siendo la administración de los recursos humanos el eje primordial en lo referente a eficacia y eficiencia de toda la organización. (8)

Así mismo el desempeño laboral puede calcularse por una evaluación al trabajador manifestando sus capacidades profesionales, es por tal motivo que este proceso se considera de gran importancia para el éxito la organización. (9)

Para ello es necesario sensibilizar a los gerentes de la empresa para la construcción del área. A través de conferencias y capacitaciones, pueden mejorar su comprensión y capacidad y ser capaces de construcción una gestión optima en la organización. (10)

Los gerentes de las áreas de recursos humanos deben crear un aprendizaje para mejorar su desempeño, lo que resulta con un mayor desempeño organizacional. (11)

También en el crecimiento de una organización se recomienda llevar a cabo el desarrollo del colaborador en un sistema productivo de los siguientes departamentos: contratación, creación de una reserva de personal, adecuación de colaborador a los colectivos laborales y productivos, implicación, motivación, desarrollo, aumento de competencias personales y comunicativas (12)

Cabe indicar que La gestión de los recursos humanos han aparecido inconvenientes, amplia distribución de la empresa, incremento de personal, y la baja eficiencia de los gerentes, altos costo, gestión insuficiente, por lo plantean un nuevo modelo de gestión que permite adoptar mecanismos flexibles y autónomos que vinculen directamente el desempeño laboral con la remuneración del colaborador y la promoción a fin de estimular el entusiasmo de los colaboradores. (13).

Por ende, la dirección de recursos humanos es muy importante debido a que se ocupa de los activos más valiosos de una organización. (14)

Por otro lado, la escases de personal y personal calificado en una organización del rubro salud no solo con lleva a limitaciones en atención del paciente. Esto también da como resultado una restricción en la salud del colaborador(sobrecarga), ya que colaborador existente tiene que compensar la pérdida incrementándose la carga laboral. (15)

Así mismo una de las formas de gestionar las diferencias que surgen de los propios empleados es implementar y utilizar los principios de dirección sostenible

en el capital humano. (16)

También la capacitación de los colaboradores puede integrar los valores de una cultura corporativa, aportara las necesidades del crecimiento profesional y promover la unidad de intereses entre la compañía y el colaborador. (17)

Igualmente, la recompensas y barras de progreso pueden ser una medida de apoyo para la identificación de habilidades blandas de los colaboradores. (18)

Así mismo cuando se proporciona en la organización una retroalimentación positiva pueden incrementar la motivación; pero de lo contrario cuando se proporciona retroalimentación negativa, es canalizada como control y podría reducir la motivación. (19)

Se tiene ocho dimensiones para evaluar la gestión de los recursos humanos, que son las siguientes :1) Reclutamiento es fundamental al momento de la selección del colaborador, el éxito dependerá de cantidad de postulante, teniendo en cuenta que deben llegar a cumplir con las características del perfil solicitado (20), 2) Selección para la elección del personal idóneo en el puesto debe de haber un adecuado analisis y evaluación (21), 3) Recompensas o reconocimiento buscan estimular al personal y que estas destrezas se repitan en otros colaboradores de la organización, para el desarrollo conjunto (22). 4) Clima laboral es el constructo intangible relacionado a la percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno de trabajo (23), también se define con percepción de características de una compañía, que influyen en las actividades, comportamiento, y entorno psicosocial en la que se desempeñan los colaboradores (24). 5) Formación es necesario hacer alusión a la gestión administrativa, en el interior de una organización corresponde realizar para alcanzar los objetivos institucionales (25), 6) Planeación es un pilar de la gestión de recursos humanos, busca contar con sistema, instrucciones establecidas para lograr estabilidad en una compañía (26), 7) Organización; es el conjunto de actividades ejecutadas por sus miembros para alcanzar objetivos organizacionales, inherente se flujo administrativos (27) y 8) Comunicación; es la construcción de lazos con los colaboradores (28).

Como investigaciones nacionales se tiene el trabajo de Cabanillas J. (2020), tenía

como finalidad analizar la correlación de complacencia del cliente y las buenas prácticas de dispensación. La investigación fue de tipo correlacional, descriptivo no experimental simple, teniendo 1600 personas como población, 310 personas como muestra, se empleó dos encuestas validadas por otros investigadores para adquirir información, el resultado encontrado fue que el 99.4% de personas que asisten al establecimiento para que se les dispense un medicamento se encuentra conformes con este proceso. Concluyéndose que existe correlación de complacencia del cliente y las buenas prácticas de dispensación en una botica y/o farmacia (29)

También Dolores L. (2020) en su investigación, se realizó con el fin de analizar la correspondencia de la dirección de recursos humanos y el cambio en las labores del trabajador en Huacho 2019, siendo el diseño no experimental, de nivel explicativo, teniendo 20 colaboradores como población, la muestra fue poblacional, del resultado obtenido indica que al 30% a veces se da una adecuada gestión de recursos, al 55% casi siempre y el 15% siempre. Concluyendo que para tener colaboradores con mayores conocimientos se requiere que se adicione dentro de la dirección de recurso humano la modificación de actividades de los colaboradores. (30)

Igualmente, Torres C. (2019) en la investigación, tuvo por finalidad evaluar la correspondencia del desempeño del trabajador y la dirección de recursos humanos de los colaboradores de la sección urología del hospital policial. La metodología de la investigación tiene un corte transversal, correlacional, diseño cuantitativo, no experimental, su muestra corresponde a 50 personas, la encuesta fue la técnica empleada, el resultado encontrado fue el 54% tiene un nivel inadecuado en gestión de incentivos, el 56%, la gestión de evaluación es de nivel regular, también el 68% referente a la gestión de capacitación tiene un nivel regular, mientras que el 44% percibieron un nivel apropiado en gestión de incorporación, indica que tiene un nivel elevado de desempeño el 68%, mientras que perciben un nivel regular de dirección de recursos humanos el 48%. Finalizando que hay una correlación relevante entre ambas variables. (31)

Asimismo, Perez A. (2018) En la investigación, tuvo como finalidad examinar la correlación de la contratación de colaboradores y la dirección de recurso humano. La metodología de la investigación tiene un diseño cuantitativo descriptivo, el resultado encontrado fue que el 12,5% observaron que es deficiente la gestión del personal, concluyéndose influencia significativa entre ambas variables de estudio. (32)

Del mismo modo consideran que la gestión del recurso humano está vinculada con el colaborador a su vez se encuentra directamente relacionado con la organización de la empresa el cual se trabaja a largo plazo (33).

Asimismo, Sani, G., Zamora, B., Moscoso, N (2017), mencionan que la capacitación, seminarios y actualizaciones al personal permitirá cumplir a la compañía con su rentabilidad y metas esto debe formar parte de la gestión del personal (34). También la dirección de los recursos humano ha sufrido modificaciones en los últimos tiempos, la variación en las remuneraciones, capacitaciones, demanda de colaboradores ha repercutido en las funciones de los lideres y administradores del capital humano. (35),

También en el sector salud se observan negligencias por deficiente gestión de los recursos humanos, falta de motivación, desempeño y la no consideración del profesional de salud (36); lo que cabe indicar que la gestión del recurso humano en una empresa son un conjunto de proceso que busca alcanzar el potencial máximo del colaborador con la finalidad de alcanzar el rendimiento y valor agregado en su rubro. Asimismo, para determinar el grado de calidad de la gestión, esta requiere ser medible y comparable. (37 y 38)

En efecto el enfoque actual del trabajador ha cambiado ya no se habla de empleado, sino de un recurso que suma al desarrollo de la empresa (39,40). Asimismo, la evaluación del desempeño del colaborador es a través de observación directa y la escala gráfica, la primera busca observar al colaborador, mientras que la segunda califica al colaborador mediante parámetros de aptitud, actitudes, capacidades y cualidades. (41). Podemos concluir que se define

recurso humano como el grupo de individuos que trabajan y son parte de una empresa, que realizan actividades de acuerdo al puesto asignado de acuerdo a sus capacidades y desarrollo profesional (42).

Referente a la variable dependiente Buenas Prácticas de Dispensación, que en adelante se utilizará las siglas (BPD), el Foro de Atención Farmacéutica-Farmacia Comunitaria (Foro AFFC) en España menciona que es el proceso que busca que los pacientes reciban información a fin de evitar dificultades relacionado con el medicamento (43).

En Latinoamérica, países como Cuba y Ecuador, enfoca a las BPD como el brindar información correcta y necesaria a los pacientes sobre el medicamento; sin embargo, esta actividad no siempre se cumple, debido a que no se cuenta con mano de obra calificada (44,45). Del mismo modo a nivel nacional y a través de la Resolución Ministerial N°013-2009-MINSA, se aprueba el manual de BPD que tiene por objetivo evitar fallas en la medicación, tratamiento no adecuado y problemas con reacciones adversas. Las BPD buscan garantizar el uso correcto del medicamento, siendo el químico farmacéutico el principal responsable, esta actividad no es mercantil, sino busca mejorar la salud del paciente (46).

Los fármacos son un instrumento vital en el tratamiento médico actual por tal motivo es importancia de la aplicación de BPD en los establecimientos farmacéuticos (47). La ilegibilidad del contenido y abreviaturas poco usuales conlleva a una deficiente comprensión del personal que dispensa los medicamentos, lo que provoca error al tomar el medicamento (48). Un error en la dispensación implica discordancia entre la receta médica y medicamento dispensado (49).

Se tiene cinco dimensiones para evaluar las BPD, que son las siguientes 1) De la recepción y validación de la prescripción menciona que la dispensación de productos con receta médica debe tener información de fácil lectura y comprensión a fin de prevenir errores en la dispensación, debe tener toda la información del paciente, medicamento, médico tratante y personal que dispensa el medicamento, 2) Del análisis e interpretación de la prescripción en este punto

se evalúa la prescripción, dosis, cantidad del producto, diagnóstico de paciente, interacción medicamentosa, 3) De la elaboración y escogimiento de los fármacos para su expendio se debe identificar el medicamento, forma farmacéutica, previa a la entrega se debe verificar el aspecto, empaque primario y secundario y la información debe ser trazable, 4) De los registros de la entrega de medicamentos estos registros son necesarios para verificar la existencia de problemas relacionado a los producto farmacéuticos, deben efectuarse en base a norma legal y 5) De la información y entrega de fármacos por el personal de salud indica que el medicamento debe ser entregado por el profesional farmacéutico brindando información necesaria, forma de administración, uso , dosis, interacciones medicamentosas, reacciones adversas, conservación del medicamento.(46)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental con corte transversal o transaccional.

Es de tipo básica porque se enfoca en el conocimiento de las teorías con el fin de aportar al conocimiento científico, tiene enfoque cuantitativo porque emplea la recolección de datos para revelar nuevas incógnitas, es de nivel correlacional porque pretende que las variables se relacionen, el diseño de investigación no experimental porque son estudiadas de forma natural, es de corte transversal porque se aplica al individuo un determinado momento (50)

3.2. Variables y operacionalización

Variable La gestión del recurso humano

Son lineamientos, políticas y objetivos de la empresa, buscan que el trabajador se desarrolle eficazmente y alcanzar conjuntamente con la empresa. (13,14).

Variable Buenas Prácticas de Dispensación

Son conjunto de normas que tiene por finalidad el uso correcto del medicamento, esta actividad no tiene finalidad mercantil, siendo el personal Químico Farmacéutico es el responsable del cumplimiento de las BPD (50).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue constituida por 80 colaboradores que laboran en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho. La población es el conjunto de individuos con características en común (50).

Muestra

La muestra fue conformada por 80 colaboradores que laboran en una cadena de botica del distrito de San Juan de Lurigancho.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas:

La técnica usada en esta investigación es la encuesta, esta tiene por finalidad recolectar datos, a través de la aplicación de los instrumentos (50).

3.4.2 Instrumentos:

Permitirá al investigador registrar información o datos sobre las variables, estas deben de cumplir con la validez y confiabilidad a fin de obtener información verídica se empleará la escala de Likert (50). Se emplearon los siguientes instrumentos validados:

Variable Gestión de los recursos humanos

Nombre: Pumacajia Silvestre, Dafne Selene.

Procedencia: Juliaca-Perú.

Administración: individual.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Estructura: La encuesta está conformada por 28 preguntas.

Variable Buenas Prácticas de Dispensación

Nombre: Sandoval Piscoya María Manuela

Objetivo: Evaluar al profesional Químico Farmacéutico en un establecimiento Farmacéutico público o privado.

Administración: individual.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Estructura: La encuesta está conformada por 29 preguntas.

Tabla 1. Confiabilidad de la gestión de los recursos humanos.

N de elementos	Alfa de Cronbach
28	0,873

Tabla 2. Confiabilidad de las Buenas Prácticas de Dispensación.

N de elementos	Alfa de Cronbach
29	0,908

3.5. Procedimientos

Se interpretó la obtención de las encuestas al personal de salud que labora en una cadena de boticas.

En el presente trabajo de investigación se realizó las técnicas de recolección de datos a continuación se detalla (1) Se ejecutó el trabajo de campo, (2) Se pesquisó la muestra (3) Se ordenó y tabuló los datos recogidos en el SPSS, (4) Se seleccionó la estadística que se utilizará (5) Se empleó el estadístico descriptivo y estadísticos inferenciales. (50)

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron procesados por el programa SPSS 26 donde los cálculos generados otorgaron gráficos que mostro el analisis de la información. En este trabajo de investigación se analizó los datos

recaudados en las distintas etapas se realizó el análisis descriptivo de las variables y dimensiones y el análisis diferencial para la constatación de la hipótesis mediante el estadístico RHO de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

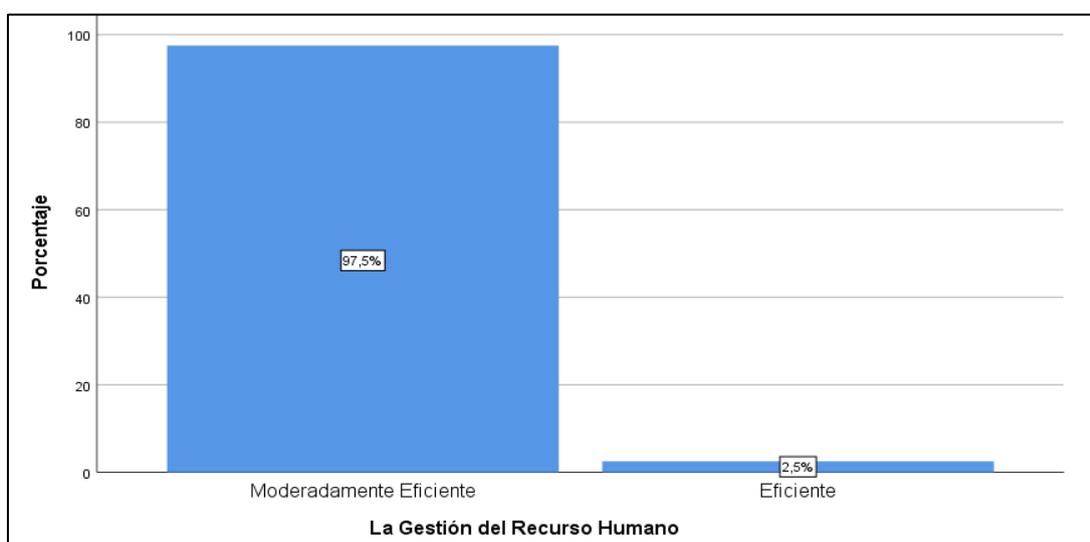
Este estudio cumplió con los lineamientos indicados por esta casa de estudios, así mismo se solicitó consentimiento a los participantes, los datos fueron empleados únicamente con fines académicos.

IV. RESULTADOS

Tabla 3. Distribución de la Gestión del recurso humano.

NIVEL		N	%
Válidos	Deficiente	0	0,0
	Moderadamente Eficiente	78	97,5
	Eficiente	2	2,5
	Total	80	100,0

Fuente propia N: Frecuencia, %: porcentaje



Fuente propia.

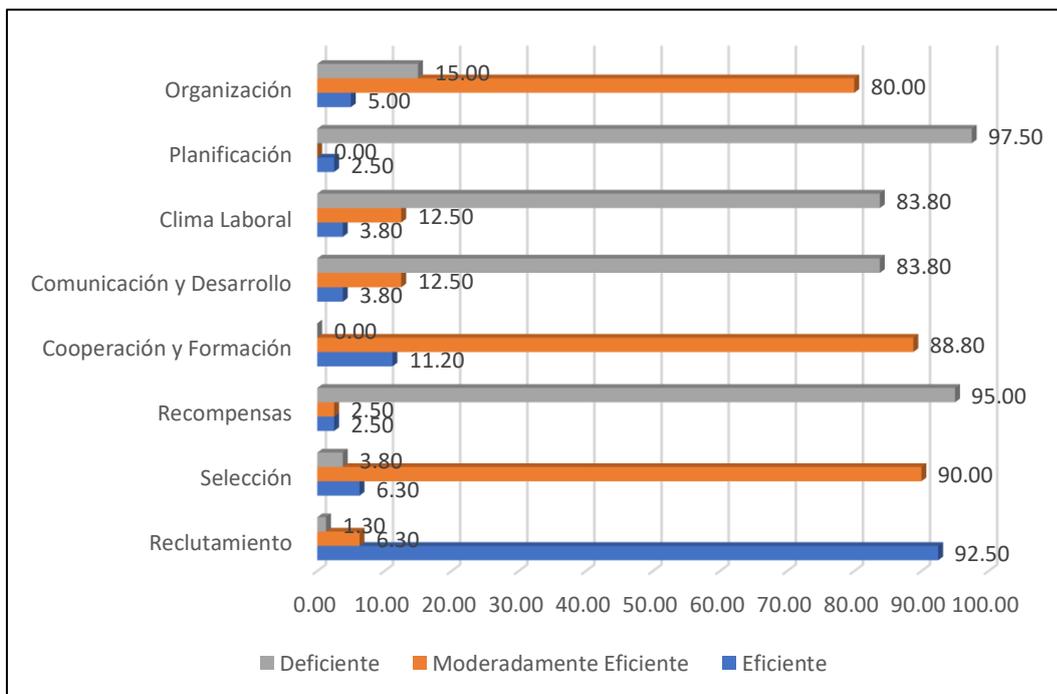
Figura 1. Distribución de la Gestión del Recurso Humano.

Interpretación: De los 80 encuestados que equivalen al 100%, indicaron el 97.5% que la gestión del recurso humano es Moderadamente Eficiente, mientras que el 2.5% es Eficiente.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión de Recursos Humanos.

Dimensiones	Deficiente	Moderadamente Eficiente	Eficiente
Reclutamiento	1,3	6,3	92,5
Selección	3,8	90,0	6,3
Recompensas	95,0	2,5	2,5
Cooperación y Formación	0,0	88,8	11,2
Comunicación y Desarrollo	83,8	12,5	3,8
Clima Laboral	83,8	12,5	3,8
Planificación	97,5	0,0	2,5
Organización	15,0	80,0	5,0

Fuente propia.



Fuente propia.

Figura 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión de Recursos Humanos.

Interpretación: En la dimensión de reclutamiento, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 1.3% indicaron que el reclutamiento es deficiente; el 6.3% indicaron que el reclutamiento es Moderadamente Eficiente y el 92.5% indicaron que el reclutamiento es Eficiente.

Por otro lado, la segunda dimensión selección, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 3.8% indicaron que la selección es deficiente; el 90.0% indicaron que la selección es Moderadamente Eficiente y el 6.3% indicaron que la selección es Eficiente.

En la tercera dimensión recompensas, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 95.0% indicaron que las recompensas son deficientes; el 2.5% indicaron que las recompensas son Moderadamente Eficiente y el 2.5% indicaron que las recompensas son Eficientes.

En la cuarta dimensión cooperación y formación, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 88.8% indicaron que las recompensas son Moderadamente Eficiente y el 11.3% indicaron que las recompensas son Eficientes.

En la quinta dimensión comunicación y desarrollo, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 83.8% indicaron que la comunicación y desarrollo son deficientes; el 12.5% indicaron que la comunicación y desarrollo son Moderadamente Eficiente y el 3.8% indicaron que la comunicación y desarrollo son Eficientes.

En la sexta dimensión Clima laboral, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 83.8% indicaron que es deficiente; el 12.5% indicaron que es Moderadamente Eficiente y el 2.5% indicaron que es Eficiente.

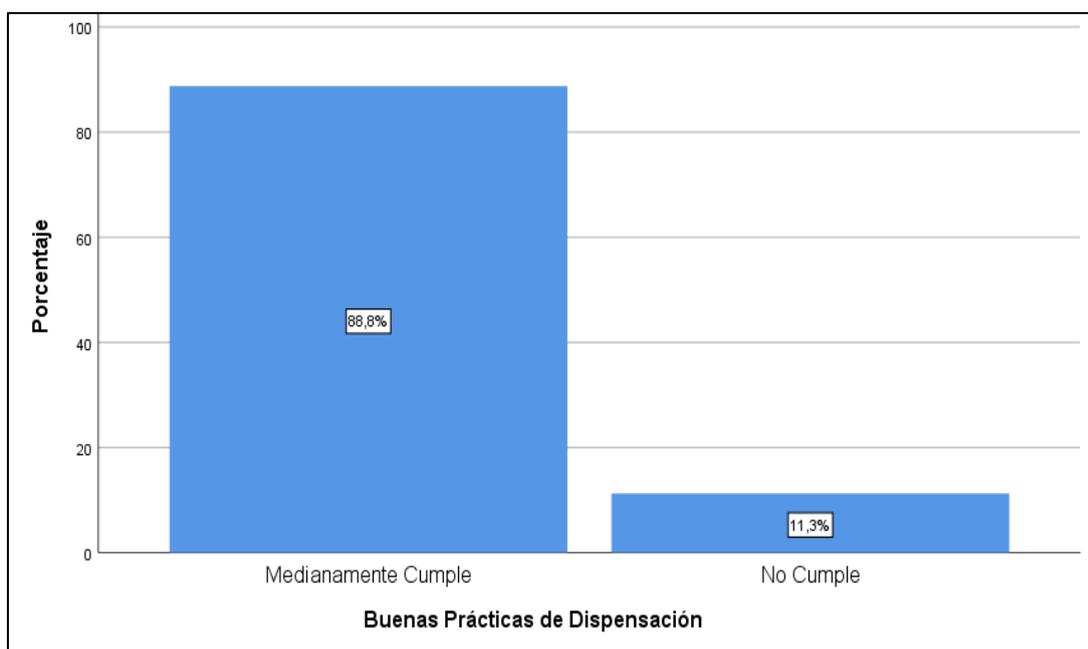
En la séptima dimensión Planificación, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 97.5% indicaron que la planificación es deficiente y el 2.5% indicaron que la planificación es Eficiente

En la octava dimensión organización, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 15.0% indicaron que la organización es deficiente; el 80.0% indicaron que la organización es Moderadamente Eficiente y el 5.0% indicaron que la organización es Eficiente.

Tabla 5. Distribución de las Buenas Prácticas de Dispensación.

NIVEL		N	%
Válidos	Cumple	0	0,0
	Medianamente Cumple	71	88,8
	No Cumple	9	11,3
	Total	80	100,0

Fuente propia N: Frecuencia, %: porcentaje



Fuente propia

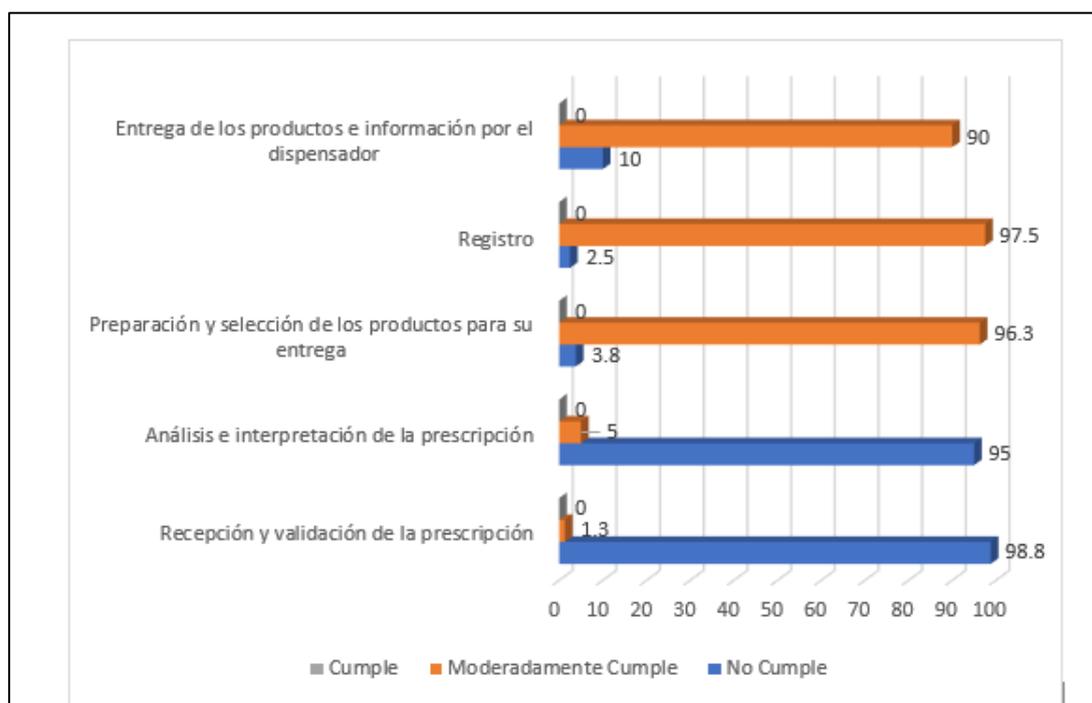
Figura 3. Distribución de las Buenas Prácticas de Dispensación.

Interpretación: De los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 88.8% indicaron que medianamente cumple las Buenas Prácticas de Dispensación y el 11.3% indicaron que no cumple las Buenas Prácticas de Dispensación.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de las dimensiones de las Buenas Prácticas de Dispensación.

Dimensiones	Cumple	Moderadamente Cumple	No Cumple
Recepción y validación de la prescripción	0,0	1,3	98,8
Análisis e interpretación de la prescripción	0,0	5,0	95,0
Preparación y selección de los productos para su entrega	0,0	96,3	3,8
Registro	0,0	97,5	2,5
Entrega de los productos e información por el dispensador	0,0	90,0	10,0

Fuente propia.



Fuente propia

Figura 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de las Buenas Prácticas de Dispensación.

Interpretación: La dimensión recepción y validación de la prescripción, de los 80

encuestados que equivalen al 100%, el 1.3% indicaron que medianamente cumple y el 98.8% indicaron que no cumple.

En la segunda dimensión análisis e interpretación de la prescripción, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 5.0% indicaron que medianamente cumple el 95.0% indicaron que no cumple.

En la tercera dimensión preparación y selección de los productos para su entrega, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 96.3% indicaron que medianamente cumple y el 3.8% indicaron que no cumple.

En la cuarta dimensión registro, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 97.5% indicaron que medianamente cumple el Registro y el 2.5% indicaron que no cumple el Registro.

En la quinta dimensión entrega de los productos e información por el dispensador, de los 80 encuestados que equivalen al 100%, el 90.0% indicaron que medianamente cumple y el 10.0% indicaron que no cumple.

Tabla 7. Prueba de Normalidad de las variables La Gestión del Recurso Humano y Buenas Prácticas de Dispensación.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
La Gestión del Recurso Humano	,538	80	,000
Buenas Prácticas de Dispensación	,526	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La prueba de normalidad con el estadístico Kolmogórov-Smirnov porque la muestra es 80 casos los que se van a evaluar. Para las dos variables que son La Gestión del Recurso Humano y Buenas Prácticas de Dispensación con un P-valor (Sig) 0,000 para ambos los cuales son menores a 0,05. Por lo consiguiente los datos de ambas variables no son datos con distribución normal, Por lo tanto, se realizará la prueba no paramétrica de RHO Spearman.

Análisis Inferencial de la Hipótesis de investigación

Hipótesis General

H₀ La Gestión de Recursos Humanos no se relaciona directamente con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

H_G La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 8. Prueba de Correlaciones de la Hipótesis General.

			La Gestión del Recurso Humano	Buenas Prácticas de Dispensación
Rho de Spearman	La Gestión del Recurso Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Buenas Prácticas de Dispensación	Coefficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La estadística nos indica que el RHO Spearman tiene coeficiente de correlación positiva media con un resultado de 0,450 y el Sig. (bilateral) de = 0,000 menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 1

H₀ La Gestión de Recursos Humanos no se relaciona directamente con el Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

H_{E1} La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con el Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 9. Correlaciones de la Hipótesis específica 1.

		La Gestión del Recurso Humano	Recepción y validación de la prescripción	
Rho de Spearman	La Gestión del Recurso Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,018
		Sig. (bilateral)	.	,874
		N	80	80
	Recepción y validación de la prescripción	Coefficiente de correlación	,018	1,000
		Sig. (bilateral)	,874	.
		N	80	80

Interpretación: La estadística nos indica que el RHO Spearman tiene coeficiente de correlación es positiva muy débil con un resultado de 0,018 y el Sig. (bilateral) de = 0,874 mayor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica.

Hipótesis Específica 2

H₀ La Gestión de Recursos Humanos no se relaciona directamente con el análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

H_{E2} La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con el Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 10. Correlaciones de la Hipótesis específica 2.

			La Gestión del Recurso Humano	Análisis e interpretación de la prescripción
Rho de Spearman	La Gestión del Recurso Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,037
		Sig. (bilateral)	.	,746
		N	80	80
	Análisis e interpretación de la prescripción	Coefficiente de correlación	,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,746	.
		N	80	80

Interpretación: La estadística nos indica que el RHO Spearman tiene coeficiente de correlación es positiva muy débil con un resultado de 0,037 y una Sig. (bilateral) de = 0,746 mayor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 2.

Hipótesis Específica 3

H₀ La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con la Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

H_{E3}. La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con la Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 11. Correlaciones de la Hipótesis específica 3.

			La Gestión del Recurso Humano	Preparación y selección de los productos para su entrega
Rho de Spearman	La Gestión del Recurso Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Preparación y selección de los productos para su entrega	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La estadística nos indica que el RHO Spearman tiene coeficiente de correlación es positiva muy fuerte con un resultado de 0,811 y una Sig. (bilateral) de = 0,000 menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 4

H₀ La Gestión de Recursos Humanos no se relaciona directamente con el Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

H_{E4} La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con el Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 12. Correlaciones de la Hipótesis específica 4.

			La Gestión del Recurso Humano	Registro
Rho de Spearman	La Gestión del Recurso Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Registro	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La estadística nos indica que el RHO Spearman tiene coeficiente de correlación es positiva media con un resultado de 0,487. y una Sig. (bilateral) de = 0,000 menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 5

HE5 La Gestión de Recursos Humanos se relaciona directamente con la Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 13. Correlaciones de la Hipótesis específica.

			La Gestión del Recurso Humano	Entrega de los productos e información por el dispensador
Rho de Spearman	La Gestión del Recurso Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Entrega de los productos e información por el dispensador	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La estadística nos indica que el RHO Spearman tienen coeficiente de correlación es positiva media con un resultado de 0,480. Y el Sig. (bilateral) de = 0,000 menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio busca describir la relación que existe entre las variables La Gestión de Recursos Humanos (GRH) y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.

Con respecto al objetivo general que consiste en la relaciona de la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, Se encontró que la primera variable los encuestados tiene la percepción que el 97.5% son moderadamente eficiente y 2.5% eficiente acerca de la GRH lo que significa que los colaboradores cumplen parcialmente las normas dictadas por el área de recursos humanos para la satisfacción de los clientes; del mismo modo tiene la percepción que las BPD Medianamente Cumple el 88.8% y No Cumple el 11.3% con las normas de atención y dispensación de los medicamentos de la boticas; los resultados son una significancia de 0,000 con una correlación de RHO 0,450, con una correlación positiva media, por cuanto se concluyó que existe relación entre ambas variables, el cual coincide de la tesis elaborada por Zarate D. (2021) el titulo fue Diseño y aplicación de las buenas prácticas de distribución y almacenamiento en la farmacia del Hospital básico San Marco, Los resultados indicaron que la distribución y almacenamiento de los medicamentos mejorando en la situación inicial. Concluyendo que el almacenamiento y distribución de los medicamentos fue adecuada para el servicio de farmacia, aplicando las normas vigentes.

Con respecto a la hipótesis especifica 1 que consiste en la relaciona de la Gestión de Recursos Humanos y Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, tienen los colaboradores tienen la percepción que moderadamente Cumple el 1.3% y No Cumple el 98.8%; no cumplen con la recepción y validación de las características del paciente y de los medicamentos; debido a este alto porcentaje del 98.8% que no cumple con lo que indica las BPD con referencia a esta dimensión se obtuvieron ; los resultados son una significancia de 0,874 el cual no se relaciona

con la variable Gestión de Recursos Humanos, con una correlación de RHO 0,018, con una correlación positiva muy débil, por cuanto se concluyó que no existe relación entre ambas variables, el cual difiere de la tesis elaborada por Cabanillas J. (2020) el título fue Satisfacción del Paciente y cumplimiento de las buenas praxis de dispensación, los cuales concluyeron que existe una relación estadística entre satisfacción de cliente y validación de la prescripción perteneciente a las BPD, en donde se revisa en forma eficiente las recetas de las dosis y la frecuencia de los medicamentos.

Con respecto a la hipótesis específica 2 que consiste en la relación de la Gestión de Recursos Humanos y el análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, los colaboradores tienen la percepción que moderadamente Cumple en un 5.0% y No Cumple en un 95.0% acerca de las interacciones de los medicamentos; debido a este alto porcentaje del 95.0% que con lo que indica las BPD con referencia a esta dimensión se obtuvieron los resultados son una significancia de 0,746 el cual no se relaciona con la variable Gestión de Recursos Humanos, con una correlación de RHO 0,037, con una correlación positiva muy débil, por cuanto se concluyó que no existe relación entre ambas variables, el cual difiere de la tesis elaborada por Torre C. (2019) el título fue desempeño laboral y la gestión de recursos humanos de los colaboradores del departamento de urología del hospital policial, los cuales concluyeron que existe correlación entre ambas variables.

Con respecto a la hipótesis específica 3 que consiste en la relación de la Gestión de Recursos Humanos y Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, los colaboradores tienen la percepción que Moderadamente Cumple el 96.3% y No Cumple el 3.8%, debido a que acondicionan, en empaquetan para su traslado los medicamentos; los resultados son una significancia de 0,000 con una correlación de RHO 0,811, con una correlación positiva muy fuerte, por cuanto se concluyó que existe entre ambas variables relación, el cual coinciden de la tesis elaborada por Dolores C. (2020) el título fue la gestión de recursos humanos y el cambio en las labores del trabajador en Huacho 2019, los cuales

concluyeron que los colaboradores conocimientos sobre los trabajos que le encomiendan por lo que la dirección de recurso humano deber estar capacitándolos.

Con respecto a la hipótesis especifica 4 que consiste en la relaciona de la Gestión de Recursos Humanos y Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, los colaboradores tienen la percepción que el registro Moderadamente Cumple el 97.5% y No cumple el 2.5%; los cuales sirven para la verificación de los medicamentos en las existencias de las boticas; los resultados son una significancia de 0,000 con una correlación de RHO 0,487, con una correlación positiva media, por cuanto se concluyó que existe relación entre ambas variables, el cual coinciden de la tesis elaborada por Porras A. & Miranda R. (2020) el titulo la gestión del talento humano y el desempeño del personal en las empresas del cantón salcedo, los resultados obtenidos fueron en un 57% que, si la gestión del talento humano es la adecuada y un 43% que no es la adecuada, se concluyó que existe incidencia entre las dos variables.

Con respecto a la hipótesis especifica 5 que consiste en la relaciona de la Gestión de Recursos Humanos y Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021, los colaboradores moderadamente Cumple el 90.0% y No Cumple el 10.0%; en donde se les indica en forma clara acerca del medicamento que se está entregando; los resultados son una significancia de 0,000 con una correlación de RHO 0,480, con una correlación positiva media, por cuanto se concluyó que existe relación entre ambas variables, el cual difiere con la tesis elaborada por Millón E. (2018) el titulo fue el Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, los cuales concluyeron que el personal no cumple en su totalidad con los tratamientos del uso inadecuado de los medicamentos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según nuestro objetivo principal los resultados del presente estudio se concluyeron que la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 se relacionan directamente, según resultados con una correlación positiva media.

Segundo: Según nuestro objetivo específico 1 los resultados del presente estudio se concluyeron que la Gestión de Recursos Humanos y la recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 no se relacionan directamente, según resultados con una correlación positiva muy débil

Tercero: Según nuestro objetivo específico 2 los resultados del presente estudio se concluyeron que la Gestión de Recursos Humanos y el análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 no se relacionan directamente, según resultados con una correlación positiva muy débil.

Cuarto: Según nuestro objetivo específico 3 los resultados del presente estudio se concluyeron que la Gestión de Recursos Humanos y Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 se relacionan directamente, según resultados con una correlación positiva muy fuerte.

Quinto: Según nuestro objetivo específico 4 los resultados del presente estudio se concluyeron que la Gestión de Recursos Humanos y Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 se relacionan directamente, según resultados con una correlación positiva media.

Sexto: Según nuestro objetivo específico 5 los resultados del presente estudio se concluyeron que la Gestión de Recursos Humanos y Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021 se relacionan directamente, según resultados con una correlación positiva media.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia que genere estrategias para alinear a personal con los objetivos y metas de la cadena de boticas, a fin de cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación.
2. Se recomienda a la gerencia establezca política basada en la norma donde se dispense medicamentos solo con receta médica a fin de concientizar a los pacientes el uso racional del medicamento y evitar automedicación y tratamientos innecesarios.
3. Se recomienda a la gerencia establecer tiempos en la dispensación de medicamentos a fin de que colaborador que se tome su tiempo en la interpretación de la receta, para evitar dispensar medicamentos erróneos al paciente y no lograr completar el tratamiento correcto, perjudicando la salud del paciente.
4. Se recomienda a la gerencia seguimiento en la revisión adecuada en la recepción de medicamentos y el registro de las condiciones ambientales y humedad relativa que permiten que el medicamento se almacene en condiciones óptimas, a fin de que mantenga sus características fisicoquímicas y se pueda dispensarse un medicamento eficaz y seguro al paciente.
5. Se recomienda a la gerencia la supervisión y capacitación a colaboradores a fin de dar la información correcta y completa al paciente a fin de evitar errores en su tratamiento al momento de tomar su medicación.

REFERENCIAS

1. Armijos F, Bermúdez A, Mora N. Revista Científica de Universidad de Cienfuegos. Gestión de administración de los recursos humanos [Publicación en Línea] 2019. Setiembre [Citado 2021 Diciembre16]; 11(4): [163-170 pp.]. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
2. Más de 27 mil productos farmacéuticos fueron decomisados en Chía. Bogotá. El Espectador [Publicación en Línea] 2021 junio 14. [Citado 2021 Diciembre16]. Disponible en <https://www.elespectador.com/bogota/mas-de-27-mil-productos-farmaceuticos-fueron-decomisados-en-chia/>
3. Empresas MiFarma, Boticas Arcangel e Inkafarma deberán vender genéricos por unidades por orden de Indecopi. Perú. Gestión [Publicación en Línea] 2021 setiembre 29. [Citado 2021 Diciembre16]. Disponible en <https://gestion.pe/economia/empresas/mifarma-boticas-arcangel-e-inkafarma-deberan-vender-genericos-por-unidad-por-orden-de-indecopi-nndc-noticia/?ref=gesr>.
4. Zárate D.L. Diseño y Aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia del Hospital básico San Marcos. [Tesis para optar al grado académico de Bioquímica Farmacéutica]. Riobamba : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2021.
5. Porras S.A, Miranda R.F La gestión del talento humano y el desempeño del personal en las empresas de enderezada y pintura caso con los talleres del cantón Salcedo [Tesis para optar el grado Magister Talento Humano]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2020
6. Millón M.E, Silva H. W, Urbina. P.J. Evaluación el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia del Puesto de Salud El Calvarito en el periodo de Marzo-Junio 2018 [Tesis para optar el grado de Licenciado

Químico Farmacéutico]. León: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN León, 2018.

7. Bratton J y Gold J. 2. Human Resource Management [en línea]. 6ª ed. London Macmillan Education;2017. [Cited : 2021 November 18]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=SJpMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
8. Ramírez R, Ampudia D. Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial. Revista RECITIUTM [Publicación periódica en línea] 2018.Junio [Citado: 2021 Diciembre16]; 4(1): [32pp.]. Disponible en :https://www.researchgate.net/profile/Reynier-RamirezMolina/publication/325743031_Factores_de_Competitividad_Empresarial_en_el_Sector_Comercial/links/5bcf3bc3299bf1a43d9b21f0/Factores-de-Competitividad-Empresarial-en-el-Sector-Comercial.pdf
9. Guartán A, Torres K, Ollague J. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Digital Publisher [Publicación periódica en línea] 2019.Noviembre-Diciembre [Citado: 2021 Diciembre16]; 4(6): [26pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
10. Chen Y, Xing J, Sun X. Problems and Countermeasures of Human Resource Management in Small and Medium Sized Enterprises. International Conference on New Energy Technology and Industrial Development (NETID 2020) 2021 feb; Dalian, China;2021.p.1058-3
11. Parayitam S, Mohamed S, Shea T, Syed A, Aruldoss A. The Relationship Between Human Resource Management Practices, Knowledge Management Practices, and Performance: Evidence from the Healthcare Industry in India. Global Business Review. [Serial on the Internet] 2021.Set [cited 2021Dic 16] Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/09721509211037209>
12. Pristupa Y , Shishkina S, Pavlova L y Fryanov V. Human resources and health and safety management in the production environment of a loading and transport enterprise. Earth and Environmental Science [Serial on the

- Internet] 2021.Dic [cited 2021Dic 21]; (823): [7 pp.] .Available from: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/823/1/012035>
13. Wang T. Research on Automation Processing of Human Resource Management System in Energy Enterprises. Earth and Environmental Science [Serial on the Internet] 2021.Dic [cited 2021 Dic16]; (692): [7 p.] Available from: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/692/2/022029>
 14. Ahmad S. Green Human Resource Management: Policies and practices. Cogent Business & Management [Serial on the Internet] 2015.Apr [cited 2021Dic 16];2(1): [13 p.] Available from: <http://dx.doi.org/10.1080/23311975.2015.1030817>
 15. Grade M, Ghadimi M. Personalmanagement und Leadership in der Chirurgie. Der Chirurg 3 [serial on the Internet] 2021.Jan [cited: 2021Dic 16]: [230 p.] Available from: <https://doi.org/10.1007/s00104-020-01345-x>
 16. Vranaková N , Babel'ová Z, Chlpeková, A. Sustainable Human Resource Management and Generational Diversity: The Importance of the Age Management Pillars. Sosteniably 2021. [serial on the Internet] 2021.Jul [cited: 2021Dic 16]: [18 pp.]. Available from: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/15/8496>
 17. Rui M. Human resource management in multinational companies from the perspective of Hilton Hotels. Industrial Technology Development and Industrial Structure Adjustment and Upgrading [serial on the Internet] 2021.Feb [cited: 2021Dic 16];(235): [5pp.]. Available from: <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202123502058>
 18. Georgiou K, Gouras A y Nikolaou I (2019) Gamificación en la selección de empleados: el desarrollo de una evaluación gamificada. Revista internacional de selección y evaluación 27 (2): 91–103.
 19. Sailer M y Homner L (2020) La gamificación del aprendizaje: un metaanálisis. Educativo Revisión de psicología 32: 77-112.

20. Mery R. N, Reclutamiento y selección del personal como elemento de trabajo del talento humano,(Trabajo para optar por el título de Administradora De Empresas),Colombia, Universidad Cooperativa de Colombia, 2018.
21. Ruth A.C, Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Macari, periodo 2017, (trabajo para optar el título profesional de Contador Público, Puno, 2019.
22. Rodríguez S. Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. Información Tecnológica [Publicación periódica en línea] 2020.Abril [Citada 2021 Diciembre 16]:31(2) : [24 pp.]Disponible en https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200207&lang=pt
23. Charry H.La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público.Comunicación [Publicación periódica en línea] 2018.Junio [Citada 2021 Diciembre 16]:9(1): [34 pp.]Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- 24.Iglesias A, Torres J. Un acercamiento al Clima Organizacional. Revista Cubana Enfermería [Publicación periódica en línea] 2018.Marzo [Citada 2021 Diciembre 16]:34(1): [34 pp.]Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016
25. Agudelo B. Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. Revista Ciencias Sociales [Publicación periódica en línea] 2019. Junio [Citada 2021 Diciembre 16]:15 (I): [137pp.] Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v15n1/1900-3803-entra-15-01-116.pdf>
26. Claro A, Pérez A, Hernández I, Laguna O. Enfoque estratégico de la planeación de los recursos humanos. Revista Estudios de Desarrollo Social [Publicación periódica en línea] 2018.Abril [Citada 2021 Diciembre 16]; 6(1):

[137pp] Disponible

en

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000100010

27. Brume M. Estructura Organizacional. Barranquilla: Institución Universitaria ITSA;2019.
28. Pineda A. La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital Revista Geon. [Publicación periódica en línea] 2019.Diciembre[Citada 2021 Diciembre 16]; 7(1): [9-25 pp].
29. Cabanillas M.J. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión en los servicios de Salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo;2020.
30. Dolores C.L. Gestión de recursos humanos y la rotación del personal del banco BBVA continental Huacho 2019. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Negocios Internacionales]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2020.
31. Torres P.C. Gestión de recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología hospital policía nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad San Martín de Porras;2020.
32. Perez M.A. Gestión de recursos humanos y su influencia en la contratación del personal para la municipalidad provincial de Carabaya Macusani 2017. [Tesis para optar el grado de Maestro en contabilidad y finanzas]. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;2018.
33. Escobar S.I. Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas. [Tesis de maestría]. Las Tunas: Universidad de Las Tunas.

34. Sani R.G, Zamora R.B, Moscoso P.N. Diseño de manual de procedimientos de mejora para la gestión de talento humano en la empresa MASTERSOFT S.A, Guayaquil. [Tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniería comercial]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2017.
35. Werther W y Davis K Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas [en línea].6.ed.Mexico: Monterrey; 2016. [Citado :2021 noviembre 20] Disponible en: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACION%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Mirelle S, Zélia R, Silvia C, Fábio T. Gestión de recursos humanos y su interfaz en la sistematización de la asistencia de enfermería. Enferm. glob. [en línea] 2016. Abr [citado 2021 Sep 22]; 15(42),[341-352p.].Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000200012
37. Pirona J Sistema de indicadores de gestión de la sección de evaluación de desempeño. Revista Científica Ciencias económicas y empresariales [Publicación periódica en línea] 2017. Abril-Junio 2017, [Citado: 2021 noviembre 20]; 2 (2): [36-50p.]. Disponible en:<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/27>
38. Montoya C y Boyero M. El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica Visión de Futuro [en línea] 2016. Julio-diciembre [Citado: 2021 noviembre 25] (20)2, [1-20pp.] Disponible en <https://redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

39. Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. Revista Investigación y Negocios [publicación periódica en línea] 2016. Junio [Citado: 2021 noviembre 29]; 9(13): [aproximadamente 1-8 pp.]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005
40. Vieira C. Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. Revista Venezolana [publicación periódica en línea] 2014 . julio-diciembre Junio [Citado: 2021 diciembre 29]; 7 (14), [23- 33 pp.]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219040849002>
41. Matabanchoy S, Álvarez K, Riobamba O. Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. Universidad y salud [publicación periódica en línea] 2019. Abril [Citado: 2021 diciembre 30]; 21(2), [176-187]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci_abstract&lng=es.
42. Hernández . F y Quezada. D. Los Recursos humanos en la biblioteca públicas de Mexico: Una Investigación exploratoria. Investigación Bibliotecológica. [publicación periódica en línea] 2016. Enero-Abril [Citado: 2021 diciembre 30]; 30(68), [17-50 pp.]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2016000100017&script=sci_abstract
43. Foro de Atención Farmacéutica-Farmacia Comunitaria (Foro AF-FC). [Guía práctica para los Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales en la Farmacia Comunitaria]. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos; 2019.

44. Rodríguez O, García A, Alonso L, León P .La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral . [Publicación periódica en línea]]. 2017. Octubre- Diciembre [citado 2020 Junio 19];33(4), [10pp.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007
45. Toaquiza N, Miranda A, Piaun K, Cando V. Dispensación activa dirigido a pacientes de comunidades de la Provincia Chimborazo-Ecuador. Pro Sciences [Internet]. 2020.Enero [citado 2020 Junio 19];4(30), [8pp.]. Available from: <http://journalprosciences.com/index.php/ps/search/search?csrfToken=24b7d4bd4a22684f9afa0fa6bd5565e0&query=Dispensaci%C3%B3n+activa+dirigido+a+pacientes+de+comunidades+de+la+Provincia+Chimborazo-Ecuador>
46. MINSA. Manual De Buenas Prácticas De Dispensación [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2017. Available from: <https://tinyurl.com/y8wlm4zn>
47. Vera O. Uso Racional de Medicamentos y Normas para las buenas Practicas de Prescripción. Revista Médica la Paz [Publicación periódica en línea] 2020. Julio-Diciembre [Citado: 2021 Diciembre16]; 26(2): [93p.]Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582020000200011&script=sci_arttext
48. Campos C, Velasquez R. Calidad de la receta médica en dos hospitales de Lambayeque y su influencia en la comprensión de la información brindada. Acta Medica Peruana [Publicación periódica en línea] 2018. Abril [Citado: 2021 Diciembre16]; 35(2): [107p.]Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172018000200004

49. Rodríguez O, García A, Carbonell L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral [Publicación periódica en línea] 2017. Octubre-Diciembre [Citado: 2021 Diciembre16]; 33(4): [10p.]Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007
50. Hernández, R., Fernández, C, Baptista M. Metodología de la investigación [en línea] México, D. F: McGraw Hill Education .2014 [Citado: 2021 Diciembre 20] Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Cuadro de operacionalización de la variable gestión de los recursos humanos

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valores o categorías
Gestión de recursos humanos	conjunto de políticas y prácticas necesarias para la dirección de los cargos gerenciales relacionados con los colaboradores. Morales .C (2018).	Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Goza de autonomía en su empresa • En mi área de trabajo puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros <p>En esta empresa los trabajadores disponen de iniciativa con sus responsabilidades.</p>	Ordinal	<p>Deficiente: 28 -65</p> <p>Moderadamente eficiente: 66-103</p> <p>Eficiente: 104-140</p>
		Selección	<ul style="list-style-type: none"> • Las normas y reglas de la empresa son claras y facilitan mi trabajo • A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificar • La tarea que desempeño corresponde a mi función 	Ordinal	
		Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> • En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada • En esta empresa, entre mis compañeros y yo no hay proporcionalidad entre el trabajo 	Ordinal	

			<p>efectuado y la remuneración percibida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa 		
		Cooperación y formación	<ul style="list-style-type: none"> • Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito • Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la empresa • Los directivos de la empresa se preocupan por las personas, de cómo se sienten y sus problemas 	Ordinal	
		Comunicación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados • Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo • En esta empresa se trabaja en equipo, es decir los trabajadores y los jefes se apoyan unos a los otros para cumplir los objetivos 	Ordinal	
		Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo • El ambiente laboral de trabajo es propicio para realizar las actividades diarias • Las instalaciones que utiliza la Empresa para las oficinas y planta 	Ordinal	

			son las adecuadas para desempeñar el trabajo		
		Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones laborales son las adecuadas • Cumplimiento con responsabilidad la labor asignada dentro de la empresa • La contratación del personal se hace de acuerdo a las necesidades de la empresa • La empresa cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF) • La empresa cuenta con el Reglamento interno (RI) • La empresa cuenta con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) • 	Ordinal	
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • La socialización de los directivos con los trabajadores es la adecuada • La comunicación entre los compañeros de trabajo es la adecuada • Los acuerdos que se establecen en las reuniones son a consenso de todos • Se fomenta las buenas relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores 	Ordinal	

ANEXO 2

Cuadro de operacionalización de la variable Buenas Prácticas de Dispensación

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valores o categorías
<p>buenas prácticas de Dispensación</p>	<p>Acto que realiza el profesional farmacéutico donde da las pautas al paciente sobre el uso de medicamentos, conservación, efectos adversos (MINSA. Manual De Buenas Prácticas De Dispensación [Internet]. Perú:</p>	<p>Recepción y validación de la prescripción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confirma el contenido de las recetas y según esto decide la dispensación o no del medicamento, pero explicando claramente la causa en caso de negarse a entregarlo • Hace cumplir los requisitos para la dispensación de medicamentos psicotrópicos. • Refiere al paciente de una forma idónea cuando no se puede dispensar lo prescrito, sin criticar al prescriptor. • Evita dispensar ningún medicamento cuando lo prescrito esta vencido. 	<p>Ordinal</p>	<p>No Cumple 0 – 3</p> <p>Medianamente Cumple 4- 7</p> <p>Cumple 8-10</p>

	Ministerio de Salud; 2017).	Análisis e interpretación de la prescripción	<input type="checkbox"/> Conoce e identifica de forma adecuada las sinopsis escritas en la receta. <input type="checkbox"/> Ratifica las dosis del medicamento según la presentación del medicamento prescrito. <input type="checkbox"/> Calcula correctamente la posología del medicamento a dispensar. <input type="checkbox"/> Reconoce las posibles reacciones medicamentosas, interacciones y la duplicidad de la familia farmacológica. <input type="checkbox"/> Consulta al prescriptor sobre lo recetado en caso haya duda.	Ordinal	No Cumple 0 – 3 Medianamente Cumple 4- 7 Cumple 8-10
		Preparación y selección de los productos para su entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona los medicamentos señalados en la receta del estante. • Ratifica en la etiqueta los datos del medicamento comparándolo con lo recetado. • Identifica que las características organolépticas • de los fármacos recetados estén dentro de los parámetros adecuados. • Evade contaminar los productos recetados • Da un recipiente adecuado para el traslado de los medicamentos recetados, cuando corresponda. Cuenta con instrumentos que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada. 	Ordinal	No Cumple 0 – 6 Medianamente Cumple 7- 13 Cumple 14-18

		Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes. • Registra correctamente los preparados magistrales. • Registra la receta en el libro de recetas del Establecimiento en orden correlativo y cronológico. • Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso de que dispense un medicamento alternativo al prescrito. 	Ordinal	<p>No Cumple 0 – 2</p> <p>Medianamente Cumple 3-5</p> <p>Cumple 6-8</p>
		Entrega de los productos e Información por el dispensador	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. • Programa el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en caso el paciente lo requiera. • Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento 	Ordinal	<p>No Cumple 0 – 4</p> <p>Medianamente Cumple 5 -6</p> <p>Cumple 10 -12</p>

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: GESTION DE RECURSO HUMANO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación de la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>OE1: Determinar la relación entre Gestión de Recursos Humanos y Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>OE4: Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>HE1: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Recepción y validación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>HE2: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la análisis e interpretación de la prescripción de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>HE3: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Preparación y selección de los productos para su entrega de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>HE4: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Registro de una cadena de boticas del distrito de</p>	Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> Goza de autonomía en su empresa En mi área de trabajo puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros En esta empresa los trabajadores disponen de iniciativa con sus responsabilidades. 	1,2,3	Ordinal	<p>Deficiente: 28-65</p> <p>Moderadamente Eficiente: 66-103</p> <p>Eficiente: 104-140</p>
			Selección	<ul style="list-style-type: none"> Las normas y reglas de la empresa son claras y facilitan mi trabajo A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificar La tarea que desempeño corresponde a mi función 	4,5,6		
			Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada En esta empresa, entre mis compañeros y yo no hay proporcionalidad entre el trabajo efectuado y la remuneración percibida Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa 	7,8,9		
			Cooperación y formación	<ul style="list-style-type: none"> Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la empresa Los directivos de la empresa se preocupan por las personas, de cómo se sienten y sus problemas 	10,11,12		
			Comunicación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo En esta empresa se trabaja en equipo, es decir los trabajadores y los jefes se apoyan unos a los otros para cumplir los objetivos 	13,14,15		
			Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo El ambiente laboral de trabajo es propicio para realizar las actividades diarias 	16,17,18		

<p>Registro de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021? PE5: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021?</p>	<p>OE5: Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p>	<p>San Juan de Lurigancho, 2021. HE5: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Entrega de los productos e Información por el dispensador de una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2021.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Las instalaciones que utiliza la Empresa para las oficinas y planta son las adecuadas para desempeñar el trabajo 					
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones laborales son las adecuadas Cumple con responsabilidad la labor asignada dentro de la empresa La contratación del personal se hace de acuerdo a las necesidades de la empresa La empresa cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF) La empresa cuenta con el Reglamento interno (RI) La empresa cuenta con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 	19,20,21, 22,23,24				
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> La socialización de los directivos con los trabajadores es la adecuada La comunicación entre los compañeros de trabajo es la adecuada Los acuerdos que se establecen en las reuniones son a consenso de todos Se fomenta las buenas relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores 	25,26,27, 28				
			VARIABLE 2: BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala de medición	Niveles o rangos
Recepción y validación de la prescripción	<ul style="list-style-type: none"> Confirma el contenido de las recetas y según esto decide la dispensación o no del medicamento, pero explicando claramente la causa en caso de negarse a entregarlo Hace cumplir los requisitos para la dispensación de medicamentos psicotrópicos. Refiere al paciente de una forma idónea cuando no se puede dispensar lo prescrito, sin criticar al prescriptor. Evita dispensar ningún medicamento cuando lo prescrito esta vencido. 	1,2,3,4,5	Ordinal	<p>No cumple 0-19</p> <p>Medianamente Cumple 20-39</p> <p>Cumple 40-58</p>					
Análisis e interpretación de la prescripción	<ul style="list-style-type: none"> Conoce e identifica de forma adecuada las sinopsis escritas en la receta. Ratifica las dosis del medicamento según la presentación del medicamento prescrito. Calcula correctamente la posología del medicamento a dispensar. 	6,7,8,9,10							

				<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las posibles reacciones medicamentosas, interacciones y la duplicidad de la familia farmacológica. • Consulta al prescriptor sobre lo recetado en caso haya duda. 			
			Preparación y selección de los productos para su entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona los medicamentos señalados en la receta del estante. • Ratifica en la etiqueta los datos del medicamento comparándolo con lo recetado. • Identifica que las características organolépticas de los fármacos recetados estén dentro de los parámetros adecuados. • Evade contaminar los productos recetados • Da un recipiente adecuado para el traslado de los medicamentos recetados, cuando corresponda. Cuenta con instrumentos que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada. 	11,12,13,14 15,16,17,18 19		
			Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes. • Registra correctamente los preparados magistrales. • Registra la receta en el libro de recetas del Establecimiento en orden correlativo y cronológico. • Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso de que dispense un medicamento alternativo al prescrito. 	20,21,22,23		
			Entrega de los productos e Información por el dispensador	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. • Programa el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en caso el paciente lo requiera. • Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento. 	24,25,26,27 28,29		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Enfoque de Investigación: Cuantitativo	Población: Personal de Salud que laboran en una cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho siendo el número 80 personas.	TÉCNICA:	Encuestas	<ul style="list-style-type: none"> - Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Juicio de expertos - Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: ALFA CRONBACH
Tipo de la Investigación: Básica	Muestra: No probabilístico	INSTRUMENTO:	Cuestionario	
Diseño: No experimental Nivel de Investigación: Correlacional		ESCALA DE MEDICIÓN:	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
Corte de Investigación: Transversal o Transaccional		TIPO:	Escala de Likert (nunca, rara vez, algunas veces, con frecuencia, siempre)	Para contrastación de hipótesis se utilizará: Rho Espearman Y el uso del programa estadístico SPSS 26

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Goza de autonomía en su empresa.	x		x		x		
2	En las áreas de trabajo puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	x		x		x		
3	En esta empresa los trabajadores disponen de iniciativa con sus responsabilidades, a obedecer siempre instrucciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Selección	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Las normas y reglas de la empresa son claras y facilitan mi trabajo.	x		x		x		
5	A veces trabajamos de forma desorganizada y sin planificación.	x		x		x		
6	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Recompensa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.	X		X		X		
8	En esta empresa el trabajo efectuado y la remuneración percibida en comparación con sus compañeros es proporcional.	X		X		X		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Cooperación y formación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
11	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la empresa.	X		X		X		
12	Los directivos de la empresa se preocupan por las personas, de cómo se sienten y sus problemas.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Comunicación y desarrollo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	X		X		X		
14	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	En esta empresa se trabaja en equipo, es decir los trabajadores y los jefes se apoyan unos a los otros para cumplir los objetivos.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Clima laboral	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	X		X		X		

17	El ambiente laboral de trabajo es propicio para realizar las actividades diarias.	X		X		X		
18	Las instalaciones que utiliza la Empresa son las adecuadas para desempeñar el trabajo.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 7: Panificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Las condiciones laborales son las adecuadas	X		X		X		
20	Cumplo con responsabilidad la labor asignada dentro de la empresa	X		X		X		
21	La contratación del personal se hace de acuerdo a las necesidades de la empresa	X		x		x		
22	La empresa cuenta con el Manual de Organización y funciones (MOF)	X		X		X		
23	La empresa cuenta con el reglamento Interno (RI)	X		X		X		
24	La empresa cuenta con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	X		x		x		
	DIMENSIÓN 8: Organización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	La socialización de los directivos con los trabajadores es el adecuado.	X		X		X		
26	La comunicación entre los compañeros de trabajo es adecuada.	X		X		X		
27	Los acuerdos que se establecen en las reuniones son a consenso de todos.	X		x		x		
28	Se fomentan las buenas relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.	X		x		x		

Fecha 2021/11/13

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

Mg: Alba Trinidad Elizabeth Haydee

DNI N° 10621954

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y validación de la prescripción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo a la norma vigente.	x		x		x		
2	Decide la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor.	x		x		x		
3	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.	x		x		x		
4	Comunica adecuadamente al paciente cuando no puede atender la receta, sin cuestionar a los profesionales sanitarios.	x		x		x		
5	Se dispensan medicamentos cuando el paciente muestra una receta vigente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Análisis e interpretación de la prescripción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.	x		x		x		
7	Confirma el ajuste de las dosis en función de la necesidad de cada paciente.	x		x		x		
8	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento.	x		x		x		
9	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica	x		x		x		
10	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Preparación y selección de los productos para su entrega	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Identifica los productos en las estanterías leyendo cuidadosamente la etiqueta.	X		X		X		
12	Verifica que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento corresponde a lo prescrito.	X		X		X		

13	Comprueba que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentran en buenas condiciones.	X		X		X		
14	Verifica que el rotulado de ambos envases correspondan al mismo producto y cumplan con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.	X		X		X		
15	Evita contaminar los productos como tabletas y cápsulas a granel, utilizando materiales especiales (guantes, contadores manuales entre otros).	X		X		X		
16	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.	X		X		X		
17	Acondiciona en envases, los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario, consignando la información requerida.	X		X		X		
18	Aplica los requerimientos y exigencias de acuerdo a las normas legales vigentes en la elaboración de productos magistrales u oficinales.	X		x		x		
19	Cuentan con instrumentos que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Registro	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.	X		X		X		
21	Registra correctamente los preparados magistrales.	X		x		x		
22	Registra la receta en el libro de recetas del Establecimiento en orden correlativo y cronológico.	X		X		X		
23	Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso de que dispense un medicamento alternativo al prescrito.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 05: Entrega de los productos e información por el dispensador	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.	X		X		X		

25	Programa el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en caso el paciente lo requiera.	X		X		X	
26	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.	X		X		X	
27	Realiza la confirmación de la comprensión de las instrucciones brindada al paciente.	X		X		X	
28	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo a cada caso.	X		x		x	
29	Demuestra estar actualizado con respecto a medicamentos, primeros auxilios, emergencias toxicológicas y la información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Alba Trinidad Elizabeth Haydee DNI: 10621954

Especialidad del validador: Magister en Finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Fecha 2021/11/13



Firma del experto informante

Mg: Alba Trinidad Elizabeth Haydee

DNI N° 10621954

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTO 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Goza de autonomía en su empresa.	x		x		x		
2	En las áreas de trabajo puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	x		x		x		
3	En esta empresa los trabajadores disponen de iniciativa con sus responsabilidades, a obedecer siempre instrucciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Selección	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Las normas y reglas de la empresa son claras y facilitan mi trabajo.	x		x		x		
5	A veces trabajamos de forma desorganizada y sin planificación.	x		x		x		
6	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Recompensa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.	X		X		X		
8	En esta empresa el trabajo efectuado y la remuneración percibida en comparación con sus compañeros es proporcional.	X		X		X		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Cooperación y formación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
11	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la empresa.	X		X		X		
12	Los directivos de la empresa se preocupan por las personas, de cómo se sienten y sus problemas.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Comunicación y desarrollo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	X		X		X		
14	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	En esta empresa se trabaja en equipo, es decir los trabajadores y los jefes se apoyan unos a los otros para cumplir los objetivos.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Clima laboral	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	X		X		X		
17	El ambiente laboral de trabajo es propicio para realizar las actividades diarias.	X		X		X		
18	Las instalaciones que utiliza la Empresa son las adecuadas para desempeñar el trabajo.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 7: Panificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Las condiciones laborales son las adecuadas	X		X		X		
20	Cumplo con responsabilidad la labor asignada dentro de la empresa	X		X		X		
21	La contratación del personal se hace de acuerdo a las necesidades de la empresa	X		x		x		
22	La empresa cuenta con el Manual de Organización y funciones (MOF)	X		X		X		
23	La empresa cuenta con el reglamento Interno (RI)	X		X		X		
24	La empresa cuenta con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	X		x		x		
	DIMENSIÓN 8: Organización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

25	La socialización de los directivos con los trabajadores es el adecuado.	X		X		X	
26	La comunicación entre los compañeros de trabajo es adecuada.	X		X		X	
27	Los acuerdos que se establecen en las reuniones son a consenso de todos.	X		x		x	
28	Se fomentan las buenas relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Si hay Suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet **DNI:** 70127971

Especialidad del validador: Docente en investigación

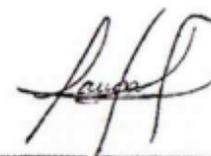
Fecha 2021/11/06

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT
Maestro en Estomatología
C.O.P. 31995

Firma del experto informante

Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet

DNI 70127971

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y validación de la prescripción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo a la norma vigente.	x		x		x		
2	Decide la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor.	x		x		x		
3	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.	x		x		x		
4	Comunica adecuadamente al paciente cuando no puede atender la receta, sin cuestionar a los profesionales sanitarios.	x		x		x		
5	Se dispensan medicamentos cuando el paciente muestra una receta vigente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Análisis e interpretación de la prescripción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.	x		x		x		
7	Confirma el ajuste de las dosis en función de la necesidad de cada paciente.	x		x		x		
8	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento.	x		x		x		
9	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica	x		x		x		
10	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Preparación y selección de los productos para su entrega	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Identifica los productos en las estanterías leyendo cuidadosamente la etiqueta.	X		X		X		
12	Verifica que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento corresponde a lo prescrito.	X		X		X		
13	Comprueba que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentran en buenas condiciones.	X		X		X		
14	Verifica que el rotulado de ambos envases correspondan al mismo producto y cumplan con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.	X		X		X		
15	Evita contaminar los productos como tabletas y cápsulas a granel, utilizando materiales especiales (guantes, contadores manuales entre otros).	X		X		X		
16	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.	X		X		X		
17	Acondiciona en envases, los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario, consignando la información requerida.	X		X		X		
18	Aplica los requerimientos y exigencias de acuerdo a las normas legales vigentes en la elaboración de productos magistrales u oficinales.	X		x		x		

19	Cuentan con instrumentos que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Registro	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.	X		X		X		
21	Registra correctamente los preparados magistrales.	X		x		x		
22	Registra la receta en el libro de recetas del Establecimiento en orden correlativo y cronológico.	X		X		X		
23	Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso de que dispense un medicamento alternativo al prescrito.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 05: Entrega de los productos e información por el dispensador	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.	X		X		X		
25	Programa el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en caso el paciente lo requiera.	X		X		X		
26	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.	X		X		X		
27	Realiza la confirmación de la comprensión de las instrucciones brindada al paciente.	X		X		X		
28	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo a cada caso.	X		x		x		
29	Demuestra estar actualizado con respecto a medicamentos, primeros auxilios, emergencias toxicológicas y la información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Ruiz Quilcat Cristina Lizbet DNI: 70127971

Especialidad del validador: Docente en investigación

Fecha 2021/11/06

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT
Maestro en Estomatología
C.O.P. 31985

Firma del experto informante

Mg. Ruiz Quilcat Cristina Lizbet

DNI 70127971

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y validación de la prescripción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo a la norma vigente	x		x		x		-
2	Decide la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor	x		x		x		-
3	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos	x		x		x		-
4	Comunica adecuadamente al paciente cuando no puede atender la receta, sin cuestionar a los profesionales sanitarios	x		x		x		-
5	Se dispensa medicamentos cuando el paciente muestre una receta vigente	x		x		x		-
	DIMENSIÓN 2: Análisis e interpretación de la prescripción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
6	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	x		x		x		-
7	Confirma el ajuste de las dosis en función de la necesidad de cada paciente.	x		x		x		-
8	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento	x		x		x		-
9	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.	x		x		x		-
10	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.	X		X		X		-
	DIMENSIÓN 3: Preparación y selección de los productos para su entrega	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
11	Identifica los productos en las estanterías leyendo cuidadosamente la etiqueta.	X		X		X		-
12	Verifica que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento corresponde a lo prescrito	X		X		X		-
13	Comprueba que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentran en buenas condiciones.	X		X		X		-
14	Verifica que el rotulado de ambos envases correspondan al mismo producto y cumplan con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.	X		X		X		-
15	Evita contaminar los productos como tabletas y capsulas a granel, utilizando los materiales especiales (guantes, contadores manuales entre otros)	X		X		X		-
16	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frio cuando corresponda.	X		X		X		-
17	Acondiciona en envases, los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario, consignando la información requerida.	X		X		X		-
18	Aplica los requerimientos y exigencias de acuerdo a las normas legales vigentes en la elaboración de productos magistrales u oficinales.	X		x		x		-

19	Cuentan con instrumentos que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada.	X		X		X		-
	DIMENSIÓN 4: Registro	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
20	Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.	X		X		X		-
21	Registra correctamente los preparados magistrales.	X		x		x		-
22	Registra la receta en el libro de recetas del Establecimiento en orden correlativo y cronológico.	X		X		X		-
23	Registrar en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso de que dispense un medicamento alternativo al prescrito.	X		X		X		-
	DIMENSIÓN 05: Entrega de los productos e información por el dispensador	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
24	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.	X		X		X		-
25	Programa el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, el caso el paciente lo requiera.	X		X		X		-
26	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.	X		X		X		-
27	Realiza la confirmación de la comprensión de las instrucciones brindada al paciente.	X		X		X		-
28	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo a cada caso.	X		x		x		-
29	Demuestra estar actualizado con respecto a medicamentos, primeros auxilios, emergencias toxicológicas y la información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos	X		X		X		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Baltodano Cardenas Yessenia Nelida DNI: 46263741

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

**Baltodano Cardenas Yessenia
Nelida**

DNI 46263741

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
1	Goza de autonomía en su empresa.	x		x		x		-
2	En las áreas de trabajo puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	x		x		x		-
3	En esta empresa los trabajadores disponen de iniciativa con sus responsabilidades, a obedecer siempre instrucciones.	x		x		x		-
	DIMENSIÓN 2: Selección	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
4	Las normas y reglas de la empresa son claras y facilitan mi trabajo.	x		x		x		-
5	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	x		x		x		-
6	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	x		x		x		-
	DIMENSIÓN 3: Recompensa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
7	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.	X		X		X		-
8	En esta empresa el trabajo efectuado y la remuneración percibida en comparación con sus compañeros es proporcional.	X		X		X		-
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		x		x		-
	DIMENSIÓN 4: Cooperación y formación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
10	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		-
11	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la empresa.	X		X		X		-
12	Los directivos de la empresa se preocupan por las personas, de cómo se sienten y sus problemas.	X		x		x		-
	DIMENSIÓN 5: Comunicación y desarrollo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
13	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	X		X		X		-
14	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	X		X		X		-
15	En esta empresa se trabaja en equipo, es decir los trabajadores y los jefes se apoyan unos a los otros para cumplir los objetivos.	X		x		x		-
	DIMENSIÓN 6: Clima laboral	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
16	Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	X		X		X		-

17	El ambiente laboral de trabajo es propicio para realizar las actividades diarias.	X		X		X		-
18	Las instalaciones que utiliza la Empresa para las oficinas y planta son las adecuadas para desempeñar el trabajo.	X		x		x		-
	DIMENSIÓN 7: Panificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
19	Las condiciones laborales son las adecuadas	X		X		X		-
20	Cumplo con responsabilidad la labor asignada dentro de la empresa	X		X		X		-
21	La contratación del personal se hace de acuerdo a las necesidades de la empresa	X		x		x		-
22	La empresa cuenta con el Manual de Organización y funciones (MOF)	X		X		X		-
23	La empresa cuenta con el reglamento Interno (RI)	X		X		X		-
24	La empresa cuenta con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	X		x		x		-
	DIMENSIÓN 8: Organización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	-
25	La socialización de los directivos con los trabajadores es el adecuado	X		X		X		-
26	La comunicación entre los compañeros de trabajo es la adecuada	X		X		X		-
27	Los acuerdos que se establecen en las reuniones son a consenso de todos.	X		x		x		-
28	Se fomenta las buenas relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.	X		x		x		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Baltodano Cardenas Yessenia Nelida DNI: 46263741

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

Fecha 2021/11/08

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

Baltodano Cardenas Yessenia
Nelida

DNI 46263741



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, COLLANTES TUMIALAN YAHIR ALEXANDER OSWALD 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 DE RECURSOS HUMANOS Y CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN BOTICAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021.", 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
COLLANTES TUMIALAN YAHIR ALEXANDER OSWALD DNI: 47608023 ORCID 0000-0002-3333-0132	Firmado digitalmente por: ACOLLANTESTU el 05-02- 2022 17:04:24

Código documento Trilce: INV - 0589098