



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por procesos y desempeño laboral del personal  
encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos  
de droguerías del distrito de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Chapilliquen Olazabal, Karen Medaly (orcid.org/0000-0002-4986-4489)

**ASESOR:**

Dr. Vertiz Osores, Jacinto Joaquin (orcid.org/0000-0003-2774-1207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedico esta investigación a mi madre Gladys y hermano Hans que me han apoyado en todas mis decisiones y alentado al logro de mis objetivos. A ellos, Dios y la gloria.

Agradezco a mi maestro Joaquín Vértiz Osoreo por la guía y claridad necesaria que necesitaba en mi tesis, por la confianza brindada y poder terminar mi tesis, a mi institución por darme la oportunidad de formar parte.

A mi familia que siempre estar conmigo y a Dios que está siempre conmigo, en mi camino.

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	li
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Poblacion (Criterios de selección), muestra, muestreo	18
3.4 Tecnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Metodo de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONSLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

## Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Elementos del Proceso “Obtención del Registro sanitario de medicamentos”	10
Tabla 2. Distribución de las droguerías según el tipo de empresa	19
Tabla 3. Evaluación de expertos de los instrumentos de las variables gestión por procesos y desempeño laboral	21
Tabla 4. Confiabilidad de los instrumentos de gestión por procesos y desempeño laboral	22
Tabla 5. Escala 4 de Spearman	23
Tabla 6. Distribución del personal encargado del proceso de obtención de registro sanitario de medicamentos, según características sociolaborales	25
Tabla 7. Frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión por procesos	25
Tabla 8. Frecuencias de las dimensiones de la variable Desempeño laboral	26
Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman para medir la relación entre las variables de la variable “gestión por procesos” y el “desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022	27
Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman para medir la relación entre las dimensiones de la variable “gestión por procesos” y el “desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022	29

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Secuencia de Actividades del proceso de obtención del registro sanitario de medicamentos	12

## Resumen

La presente investigación titulada Gestión por procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022, tuvo como objetivo general establecer en qué medida se relaciona la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022. Para el análisis de datos se realizó los cuestionarios a un total de 167 droguerías localizadas en el distrito de Lima, de las cuales 85 de ellas fueron seleccionadas por muestreo probabilístico y acorde a los criterios de inclusión y exclusión. El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional-transversal, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrolló fue la técnica de dos cuestionarios, que evalúan la variable gestión por procesos y la variable desempeño laboral. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 25. Los resultados evidenciaron que hubo significancia estadística por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , con un coeficiente de correlación es de signo positivo ( $Rho = +0,548$ ) lo cual permite afirmar que la correlación es directa a nivel moderado y fuerte.

Las conclusiones evidencian que existe relación significativa directa ( $=0,000$  valor  $<0,05$ ), entre las variables gestión de procesos y desempeño laboral, siendo proporcionales al incremento entre una y otra.

**Palabras clave:** Organizaciones de Gestión de Servicios, gestión de recursos, registro de productos.

## **Abstract**

The present investigation entitled Management by processes and work performance of the personnel in charge of obtaining the sanitary registration of drugs from drugstores in the district of Lima, 2022, had as a general objective to establish to what extent the management by processes and the work performance of the personnel are related. in charge of obtaining the sanitary registry of drugs of the drugstores of the district of Lima, 2022. For the analysis of data, the questionnaires were carried out to a total of 167 drugstores located in the district of Lima, of which 85 of them were selected by probabilistic sampling and according to the inclusion and exclusion criteria The study was quantitative, correlational-cross-sectional, with a non-experimental design. The technique that was developed was the technique of two questionnaires, which evaluate the process management variable and the job performance variable. SPSS version 25 software was used for information processing. The results showed that there was statistical significance, therefore the null hypothesis H0 is rejected, with a correlation coefficient of positive sign (Rho= +0.548) which allows us to affirm that the correlation is direct at a moderate and strong level

The conclusions show that there is a significant direct relationship ( $p=0.000$  value  $<0.05$ ), between the process management and work performance variables, being proportional to the increase between one and the other.

Keywords: Service Management Organizations, resource management, product registration.



## **I. Introducción**

Ahora que la globalización está afectando el entorno empresarial general, es inviable permanecer en el mercado sin distinguirse. Por lo que para mantenerse competitivo se debe analizar las situaciones que afectan directamente la rentabilidad de una empresa, también es fundamental crear una base sólida y clara que garantice la viabilidad de una organización (Beriguete, 2016). A través de la gestión de procesos, la organización puede tomar medidas y controlar los objetivos que desea alcanzar para lograrlos de una manera que la haga exitosa, orientándose a la mejora continua, permitiéndoles adaptarse a los cambios internos y externos, asegurando la continuidad de la empresa (Lucas, 2014). Tal es así que la ISO (Organización Internacional de Normalización) incluye un conjunto de normas que aseguran la calidad, siendo la versión del año 2008, ISO 9001, la cual se enfoca principalmente en los procesos utilizados para crear un servicio o producto que agrega valor a terceros durante la transición (Ángel, 2010) (Mallar, 2010). El desempeño laboral del personal establece las actividades que realiza el trabajador considerando los puntos como productividad, logro de objetivos y calidad donde se ejecutan las labores con un tiempo determinado (Carrasco & Mendoza, 2021).

En el distrito de Lima existen empresas como las Droguerías que se definen según el D.S. N° 014-2011-SA. "Reglamento de establecimientos farmaceuticos" como un establecimiento farmacéutico que se encarga de importación, exportación, almacenamiento, comercialización, control de calidad y/o distribución de los medicamentos. Para que los medicamentos, de estas empresas puedan circular en el mercado peruano, requieren de un registro sanitario aprobado autorizado por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID).

La realidad problemática se identifica en que a pesar de tener establecidas leyes, reglamentaciones, manuales e instructivos que coadyuvan a la elaboración del dossier del medicamento (expediente de documentación técnico de calidad), se sigue evidenciando casos de solicitudes del registro sanitario desaprobadadas (verificable en el portal web de DIGEMID: Consultas/Resoluciones Directorales – Anexo 1), lo que origina un impacto en la empresa solicitante (Droguerías). Las causas de no obtener el registro sanitario pueden deberse a distintos factores entre ellos el no contar con una Sistema de Gestión por procesos que aseguren la

efectividad del resultado; así como no tener un personal que realice un adecuado desempeño de funciones, por falta de conocimiento en la normatividad que reglamenta a los productos farmacéuticos, ocasionando procesos sin resultados generando entre otros, pérdidas económicas a la empresa solicitante.

Según lo mencionado se formuló la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022? Y como preguntas específicas se formularon: ¿Qué relación existe entre la determinación de procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos?, ¿Qué relación existe entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos?, ¿Qué relación existe entre la mejora de procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos?

El concepto de gestión por procesos se justifica teóricamente en los postulados organización empresarial y gestión en empresas independientemente del tamaño o sector, con el fin de obtener procesos con altos índices de calidad, productividad y excelencia por consiguiente el tema de desempeño laboral se encuentra definida en referencias bibliográficas de gestión, organización y recurso humano. Se considera de importancia generar antecedentes de literatura relacionada a la gestión por procesos de las droguerías y su relación con el desempeño laboral del personal debido a que aún existen empresas que cometen errores al realizar el proceso de elaboración del dossier para la obtención del registro sanitario de medicamento, originando procesos sin resultados. En la práctica es de vital importancia la determinación de Gestión por procesos en el campo de asuntos regulatorios de las droguerías, ante la evidencia de gran cantidad de resoluciones directorales denegadas para proceso de la obtención del registro sanitario. Tal es así el mismo tenor para la variable desempeño laboral goza de una amplitud de aplicabilidad en el campo de servicios para la salud como es el caso de establecimientos de salud y el servicio brindado, sin embargo, en el campo regulatorio es poco común conllevando a efectuar este tipo de investigaciones. Los resultados pudieron proporcionar los datos necesarios para identificar que las

droguerías no tienen procesos bajo un sistema de gestión y personal capacitado que generen un adecuado procedimiento administrativo que eviten resoluciones directorales denegadas por parte de DIGEMID y poder obtener el registro sanitario que coadyuvaría a generar ganancias económicas en vez de pérdidas.

La investigación se ha ajustado a los requerimientos establecidos, justificándose metodológicamente debido a que aporta material que coadyuvara a los posteriores trabajos de investigación que tengan un tema similar pudiendo ser de utilidad como antecedente, asimismo porta dos instrumentos de recolección de datos validados por un juicio de expertos gestores en salud.

Se estableció como objetivo principal: Establecer en qué medida se relaciona la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022. Y como objetivos específicos: Determinar cuál es la relación existente entre la Identificación de los procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos, Determinar cuál es la relación existente entre el seguimiento, medición y evaluación del proceso y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos, Determinar cuál es la relación existente entre la mejora de procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos.

Por consiguiente, la hipótesis propuesta es: Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022. Y con respecto a las hipótesis específicas: Existe relación entre la Identificación de los procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos, Existe relación entre el seguimiento, medición y evaluación del proceso y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos, Existe relación entre la mejora de procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos.

## II. Marco Teórico

Bongben (2022) evaluó el desempeño del empleado en una empresa en Líbano, y determinó la relación existente entre el desempeño y las metas de la empresa en base a la satisfacción del empleado. El estudio realizado por 20 empleados, 188 educadores, siendo de tipo cuantitativo, y fue medido con encuestas y analizado por SPSS. Proyectó una relación positiva entre las variables desempeño y metas de la empresa, y de relación media entre las variables satisfacción en el trabajo y desempeño; el autor recalco que los resultados implicaban que el desempeño de los empleados tuvo un impacto positivo y moderado en el logro de las metas organizacionales.

Soleimani et al., (2021) midieron el conocimiento, la actitud y el desempeño del personal paramédico sobre el control de las infecciones nosocomiales en los hospitales de Teherán (Irán), el estudio fue transversal utilizando un cuestionario a 405 personales en 25 hospitales seleccionados al azar, los datos recopilados fueron analizados en SPSS18, obteniendo una relación estadística significativa entre las variables, concluyendo que el conocimiento, la actitud y el desempeño del personal sobre las infecciones intrahospitalarias mejoran con una adecuada educación, supervisión continua y la provisión del equipo necesario.

Castillo & Gonzáles, (2020) diseñaron la administración de la documentación de una empresa distribuidora de medicamentos y dispositivos médicos del mercado colombiano mediante la ejecución de procedimientos y procesos de gestión, para ello tuvo como población de análisis 4470 ítems de su sistema informático, el estudio fue de tipo descriptivo- cuantitativo en el que al detectar que un 73% de incumplimiento se procedió a realizar la actualización con el afán de promover una adecuada comercialización y se logre incrementar las ganancias económicas en dicha empresa.

Nguyen (2020) estableció la relación entre la calidad de la relación del líder-miembro y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de procesadoras en Vietnam, la investigación fue de tipo cualitativa y cuantitativa para lo cual encuestaron a 438 trabajadores y gerentes de dichas empresas, en la que emplearon el método de análisis factorial exploratorio y confirmatorio, así como el

alfa de Cronbach, y se evidenció que la gerencia debe orientar para incrementar la relación existente con los trabajadores para aumentar el desempeño, satisfacción e innovación.

Salih et al. (2019) propusieron una guía que evalúa los efectos que se generan de la adopción del análisis empresarial y su impacto posterior en el desempeño y rendimiento de la empresa. La investigación fue de tipo cuantitativa y tuvo como datos a 204 directivos del negocio de varias empresas, recopilados a través de un cuestionario tipo Likert en la que se adoptó un análisis factorial confirmatorio (AFC); sus resultados reflejaron que la aceptación de un análisis empresarial influye de manera positiva en el rendimiento del proceso del negocio, y a su vez este último en relación positiva con el desempeño de la empresa.

Haseeb et al. (2019) propusieron alcanzar un alto nivel de productividad, eficacia operativa y alto índice de automatización, para lo cual identificaron el rol de la empresa e instauraron un desempeño empresarial sostenible en las pequeñas y medianas empresas en Tailandia. El estudio fue de enfoque cuantitativo con un diseño transversal que mediante una encuesta de recopilación de datos a un total de 500 personas de las cuales solo se analizaron 270 debido a que el resto fue devuelto, la data fue analizada mediante la utilización de modelos de ecuaciones estructurales y mínimo de cuadrados parciales. Los resultados determinaron que la empresa del análisis contribuye a un desempeño empresarial sostenible.

Severgnini et al. (2019) ejecutaron un estudio de caso múltiple de las pequeñas y micro empresas en Brasil, este análisis bibliométrico que utilizaron fue según las bases de datos ISI *Web of Knowledge*, EBSCO y Proquest, en la que se encontraron 81 artículos relacionados al tema y para el segundo estudio se efectuó casos múltiples con cinco empresas. La evaluación bibliográfica presentó cinco dimensiones: satisfacción de los clientes, contribución de los clientes, metodologías, procedimientos y aptitudes. Y en los resultados se evidenció que una capacitación y un desempeño dinámico, coadyuvan a las ventas.

Dzenopoljac et al. (2018) relacionaron los procesos de gestión del conocimiento y el nivel de desempeño comercial de las empresas en Kuwait. El autor utilizó un medio de recolección de datos a la encuesta ejecutada en 500

operarios de 139 empresas privadas, este estudio reveló un impacto positivo en el desempeño comercial y de la innovación. Como limitación tuvo un alcance geográfico limitado teniendo solo un área cubierta (Kuwait).

Tatic Kasim et al. (2018) determinaron los medios para que tanto la eficiencia como la eficacia aumente en las empresas nacionales en Tuzla y evidenciándose la mejora de los procesos. El análisis fue efectuado mediante 500 encuestas, las cuales solo fueron llenadas 90 de ellas, siendo analizadas en el programa Excel, usando métodos estadísticos básicos. Los resultados evidenciaron que las empresas no tienen conocimientos suficientes sobre el campo de estudio y no priorizan la mejora continua de procesos y que existe la posibilidad para incrementar la competencia entre las empresas promoviendo mejoras en los procesos, reduciendo efectos negativos en los negocios de la empresa.

Raudeliūnienė et al. (2018) estudiaron la gestión del conocimiento de las empresas en el país de Ucrania, también identificaron los procesos internos de gestión, así como sugerencias sobre la mejora del proceso. En cuanto a la metodología mediante la encuesta realizada a 14 organizaciones se integraron varios conocimientos de los científicos relacionados con el enfoque procedimental para gestionar el potencial de conocimiento de la organización. Por lo que concluyeron que la correcta elección de la estrategia permitirá la adquisición, el intercambio, el desarrollo, la preservación y la aplicación del conocimiento y por último la evaluación del mismo.

Wu (2017) analiza los métodos para una evaluación subjetiva sobre el desempeño del laboral y la gestión de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas de Tailandia. El autor describe todos los sucesos e identifica los indicadores y métodos de evaluación del desempeño del personal dejando evidencia como una guía para otras empresas. Los resultados evidenciaron que el método a utilizar es el de ponderación simple y propone utilizar otras reglamentaciones que coadyuven a una evaluación de equidad y justa.

Sahoo & Yadav (2017) identificaron los efectos de la orientación y la total gestión de la calidad en el desempeño de las medianas y pequeñas empresas. Para el análisis utilizaron un cuestionario de tipo escala de Likert derivado de la literatura

y los datos fueron obtenidos a través de 121 empresas. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe efecto directo sobre el desempeño de la empresa y esto con un mayor nivel de orientación empresarial alcanzando un éxito en la adaptación de la estrategia de total gestión de la calidad. Asimismo, el estudio contribuyó a proporcionar data adicional de estudios previo publicados.

Hassan (2017) identificó los componentes, los pasos y actividades a seguir más relevantes en la gestión de procesos comerciales de los establecimientos de salud en EE.UU. en la que adoptaron para su implementación el modelo de ciclo de vida de la gestión de procesos, pasos Lean, reingeniería y Six Sigma, originando una mejor orientación a los gerentes de empresas de atención médica sobre una gestión más integral. Por lo consiguiente el artículo proporcionó la información y literatura necesaria para su aplicación de modo integral.

Yearworth & White (2017), analizaron el papel que ejercía el facilitador en la toma de decisiones más adecuadas para los procesos, mediante una metodología que se basan en la construcción de modelos grupales en línea, así como en la configuración experimental, utilizando Group Explorer, el sistema de soporte del equipo, además, los datos se analizan a través de tres talleres modales. Se concluyó que el mediador experto ya no está ejerciendo su rol principal, y por lo tanto tomando en cuenta a cada participante y brindando un modelo basado en procesos de acompañamiento que puedan apoyar las decisiones grupales.

Chapilliquen (2021) analizó el no cumplimiento de los procedimientos administrativos N° 198 y 200 para la obtención del registro sanitario de los productos farmacéuticos, recolectó datos mediante una lista de cotejo de fuente propia y fue aplicada a las resoluciones directorales no autorizadas por DIGEMID detectando inconformidades de documentos que no cumplían al tramitar el registro sanitario, en la que concluyó que el no cumplimiento por parte de las empresas es originado por personal no capacitado y por falta de procesos estandarizados.

Velasquez (2021) proporcionó una guía manual que contribuye a la orientación del proceso de inscripción de dispositivos médicos, esta guía fue elaborada mediante la recopilación de toda la información necesaria para la elaboración del dossier de dispositivos médicos originando un documento detallado

y de calidad que contribuya a la realización de un dossier de calidad con el afán de obtener el registro sanitario satisfactoriamente.

Argandoña, (2020) determino la relación existente entre la gestión por procesos de una municipalidad ubicada en un distrito del departamento de San Martín y como se desempeña su personal, en la que el tipo de metodología utilizada fue de tipo básica, correlacional estudiada en 31 colaboradores en la que utilizaron cuestionarios para la recolección de datos, teniendo como resultados un 38.6% siendo significativamente, llevando a la conclusión de una correlación positiva baja según la prueba de Rho Spearman.

Mejía (2018) determino la eficiencia en la implementación y su relación con la gestión por procesos, mediante un estudio descriptivo correlacional, no experimental y cuantitativo, y mediante dos encuestas realizadas a 200 trabajadores del Organismo Municipal de los Olivos en la que pudiendo concluir una correlación alta entre las variables.

Chia (2018) analizó y puso en evidencia las faltas que ocasionan las empresas al no cumplir con lo dispuesto en el normativa referente a los requisitos del registro sanitario lo que genera demoras ante la evaluación por el personal de DIGEMID, tomando como muestra a 32 expedientes de análisis los cuales fueron evaluados mediante un check list, pudiendo concluir que las faltas efectuadas por falta de la autoridad puede deberse a falta de instructivos de evaluación y la falta ocasionada por las empresas al someter un expediente de calidad.

En referencia a las teorías relacionadas a la primera variable gestión de procesos, Según la Real academia de la lengua española gestión proviene del latín griego *gestiō* el cual refiere al acto y consecuencia de administrar o gestionar. Según Maldonado (2018) gestionar es realizar las actividades que harán posible que se cumpla una operación comercial o cualquier aspiración; y administrar son los propósitos de gobernar, decidir dirigir, organizar una situación u objeto. Proceso son un conjunto de actividades y recursos que se interrelacionan y se ejecutan de manera secuencial lo que proporcionara un valor agregado. Dentro de los recursos pueden estar incluidos el personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos (Maldonado, 2018).



Cabe precisar que un procedimiento es definido como deben realizarse las actividades de un proceso siendo descritas de manera documentada, en este documento se consideran los elementos y la sucesión que siguen, proporcionando una operacionalización idónea. (Secretaría de Gestión Pública, 2018)

Los elementos que forman parte de un proceso son los 1) Objetivo: el propósito final que se quiere lograr con la realización del proceso; 2) Dueño: responsable de instaurar, vigilar y mejorar los procesos con el fin de asegurar un resultado óptimo; 3) Inputs (entrada): refiere a las perspectivas y necesidades de los individuos con el propósito de ser generados en productos. Estos elementos pueden ser intangibles como la información (conocimientos) o tangibles como (solicitudes de gerencia, expedientes (dossier), escritos, reclamos, etc); 4) Actividades: conjunto coordinado de tareas que se encuentran secuencialmente interrelacionadas utilizando los insumos necesarios para efectuar los productos requeridos; 5) Outputs (salida), siendo estos de dos tipos bienes o servicios, definido por el producto final de calidad que va destinado a un cliente interno (propio de la empresa) o cliente externo, que satisface las expectativas y necesidades requeridas; 6) Receptor final: pueden ser un individuo, una organización, otro proceso; a estos se les puede denominar (clientes, usuarios, beneficiarios, etc.); 7) Recursos: aquellos indispensables para la ejecución del proceso, pudiendo ser personas, recursos económicos, recursos materiales, etc.; 8) Controles: son aquellas actividades con el propósitos de realizar un seguimiento y verificación del óptimo desempeño del proceso tanto de los elementos de entrada hasta los productos finales. 9) Indicador de desempeño: es una magnitud de tipo cuantitativa o cualitativa; es aquel que permite identificar las características, actitudes o fenómenos mediante el comparar sucesos anteriores con objetivos actuales, siendo esencial para la determinación de metas.

**Tabla 1***Elementos del Proceso “Obtención del Registro sanitario de medicamentos”*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
1. Objetivo	Obtener satisfactoriamente el registro sanitario de medicamentos mediante Resolución Directoral aprobada
2. Dueño	Personal Químico Farmacéutico responsable pudiendo ser el Director técnico/Jefe o el Asistente
3. Elementos de entrada:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del dossier con la información recabada (proceso interno dentro de la droguería)</li><li>• Verificación del dossier por parte del Q.F. antes de generar el trámite (conocimientos)</li><li>• Ingreso de la documentación a la plataforma de trámites administrativos (VUCE) y generación del expediente respectivo</li></ul>
4. Actividades	Secuencia de actividades en la obtención del registro sanitario. Ver flujograma
5. Elementos de salida	<ul style="list-style-type: none"><li>• Notificación de observaciones (el dossier presentado a DIGEMID puede presentar observaciones generando una notificación que tiene que ser resuelta en 30 días hábiles),</li><li>• Emisión del registro sanitario aprobado o denegado (luego de ser resuelta la notificación y evaluada la respuesta de ésta por DIGEMID se generará la emisión del Registro Sanitario aprobado o denegado),</li><li>• Emisión del registro sanitario aprobado sin dossier observado por DIGEMID.</li></ul>
6. Receptor final	Personal de DIGEMID encargado de la evaluación de los expedientes de registro sanitario.

---

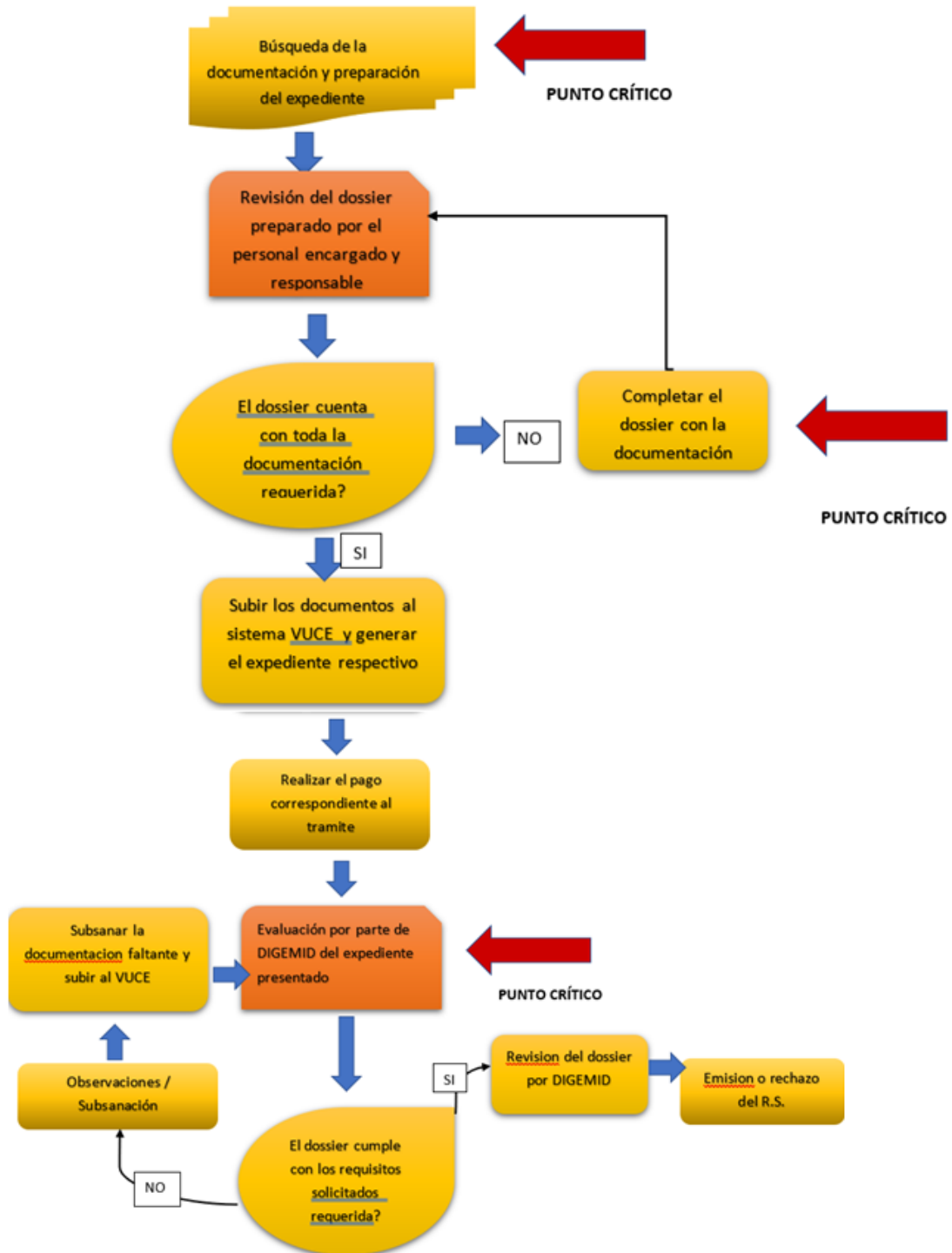
7. Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso Humano (Personal capacitado, conocimientos adecuados, experiencia técnica, criterios propios)</li> <li>• Recurso financiero (Pagos y gastos efectuados para la elaboración del dossier)</li> <li>• Recursos materiales: Medios informáticos (para la coordinación con el fabricante o entidades que proporcionan la documentación necesaria para el armado del dossier), equipos (computadoras, teléfonos, fax), materiales de escritorio, reglamentaciones, normatividad o instructivo necesaria para el armado del dossier.</li> </ul>
8. Controles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del dossier por parte del Q.F. antes de generar el trámite en la plataforma VUCE</li> <li>• Seguimiento del expediente ingresado a DIGEMID verificando si existen observaciones para realizar la respuesta respectiva según el plazo otorgado por ley.</li> </ul>
9. Indicador de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de demora en la emisión del Registro Sanitario (demora adicional cuando el expediente presenta observaciones y tienen que ser subsanadas)</li> <li>• Calidad de la documentación presentada ante DIGEMID</li> <li>• Cantidad de personal capacitado en la elaboración del expediente</li> </ul>

---

Fuente: Adaptado de Camargo (2021)

Figura 1

Secuencia de Actividades del proceso de obtención del registro sanitario de medicamentos



Fuente: Adaptado de Camargo (2021)

Asimismo, según Maldonado (2018) los procesos de una organización se pueden representar en tres tipos: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte. Siendo los procesos estratégicos aquellos que permiten identificar las estrategias y objetivos de la organización. Este tipo de procesos son los encargados de evaluar los requerimientos de la sociedad, mercado y accionistas con el propósito de dar una respuesta a dichas necesidades. Estos procesos participan en la visión de una organización, pero aun así ser muy diversos según la estrategia adoptada. Por otro lado, los procesos operativos son aquellos que tienen que se establecen directamente con el cliente es decir los procesos requeridos para que se dé la realización de un producto o servicio. Por último, los procesos de soporte son todos aquellos que van a proveer a la organización de los recursos requeridos como personas, máquinas y materias primas. Estos procesos no impactan en la producción, pero son requeridos para que el sistema de gestión mejore.

El modelo de gestión es la manera como se planifican y coordinan los bienes con el propósito de realizar las políticas, objetivos y reglamentaciones. Los modelos de gestión pueden ser destinado tanto para las empresas privadas o entidades públicas. Pero en cuanto al modelo a utilizar son distintos debido a que el que se utiliza en las empresas privadas se centra en las ganancias económicas, el que se usa para entidades públicas se centra en confort de la población. Dentro de los modelos se puede encontrar a la Gestión tradicional, la cual se enfoca en las necesidades solo de la empresa y no la satisfacción al cliente, dicho modelo ha presentado muchos inconvenientes siendo desplazada por los otros modelos de Gestión como el Sistema de gestión integral que está basado en procesos (Gestión por procesos) en la que sus funciones y actividades se interrelacionen, con el propósito de poder originar una satisfacción al cliente y cumplir con los requisitos establecidos. Dumas et al., (2018)

El enfoque que se basa en los procesos realiza una gestión de manera horizontal a diferencia del modelo tradicional que utilizaba la gestión de manera vertical. El modelo horizontal coadyuva a que se puedan lograr las metas organizacionales, también mejora las interconexiones de los procesos Maldonado (2018).

Todos los procesos tienen que tener indicadores que contribuyan a ver la evolución que prosiguen, estos son identificados mediante la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) Juan Bravo (2011).

Según la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, la gestión por procesos cuenta con 3 fases las mismas que se utilizarán como dimensiones en la presente investigación, siendo: Determinación de procesos; Seguimiento, medición y análisis de procesos; y mejora de procesos. Secretaría de Gestión Pública, (2018)

La Determinación de procesos, comprende la distinción de los procesos institucionales y la representación de los elementos que lo componen. Los pasos considerados como indicadores de esta dimensión son: la Identificación de productos, identificación de procesos, caracterización de los procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos, aprobación y difusión de los documentos generados, Secretaría de Gestión Pública (2018).

Por consiguiente, el Seguimiento, medición y análisis de procesos, corresponde a la comprobación del nivel de desempeño obtenido y reconocimiento de las mejoras. Consta de dos pasos los cuales, con considerados los indicadores para esta dimensión, siendo: Seguimiento y medición de procesos; y análisis de procesos, Secretaría de Gestión Pública (2018).

La tercera dimensión, mejora de procesos se conceptualiza como la verificación del desempeño de procesos optimizados, según las prioridades de la empresa. Teniendo cuatro pasos, los cuales se tomarán como indicadores de la dimensión, considerando entre estos a: Selección de problemas en los procesos, Análisis de causa – efecto, Selección de mejoras, Implementación de mejoras, Secretaría de Gestión Pública (2018).

La variable Gestión por procesos es relevante debido este modelo establece un medio organizativo idóneo para tener lugar a la planificación de la mejora continua, optimización de gastos y utilización correcta de los recursos, determinando que procesos requieren ser reestructurados y perfeccionados, mediante la priorización de necesidades y pudiendo lograr los objetivos trazados centrándose en el resultado provisto y las acciones a ejecutar originando una mejora continua, reingeniería o innovación Maldonado (2018).

La segunda variable fue conceptualizada como: Desempeño Laboral, según Chiavenato (2009) El desempeño laboral varia de individuo a individuo y va a depender de diversas circunstancias. Por consiguiente, el desempeño relacionado a un puesto va a estar condicionado por todas las variables funcionales que intervengan. El análisis del desempeño es una valoración organizada del como un individuo se va a desenvolver en su puesto de trabajo y cuál sería su posible potencial de desarrollo

Para, Borman (2003) el rango total de estrategias e intervenciones que tiene campo de acción a nivel industrial y en las organizaciones. En la psicología podría usarse mejor como desempeño humano en organismo de trabajo.

Palaci (2008) con anterioridad para la selectividad del personal en las empresas se verificaba el desempeño o rendimiento, sin embargo, esta visión ha sido desplazada por la definición desempeño contextual, es decir, el que otorga eficacia organizacional mediante los efectos psicológicos, sociales y organizacionales en el ámbito laboral.

Machaca (2022) determina que el Desempeño laboral tiene las siguientes dimensiones siendo estas: Eficacia y Eficiencia; y Motivación. Para mayor entendimiento de cada dimensión fue disgregada en cada componente. Según Mejia (2011) ser eficaz es lograr un grado de objetivos y planes, la cantidad del resultado esperado. Esta debe centrarse en los esmeros que hace la empresa con el propósito de cumplir lo establecido. En cuanto eficiencia el autor señala que es el éxito alcanzado utilizando los recursos necesarios posibles. Para la segunda dimensión, según Robbins (2009) Motivación se determina por los sucesos que se originan con una intensidad, consistencia adecuada y direccionada para conseguir un propósito.

La relevancia de la variable desempeño laboral permite que los involucrados detecten fortalezas y debilidades, comprendiéndolas y permitiendo que se proceda a una mejora continua para un rendimiento óptimo que satisfaga las necesidades de la empresa y usuarios.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación:**

Según Hernández & Mendoza (2018), el diseño de la investigación es el planeamiento que se ejecuta para poder alcanzar la información (datos) necesitada en la investigación con el propósito de contestar favorablemente al problema planteado (p150)

Siguiendo a Hernández & Mendoza (2018) la investigación es de enfoque cuantitativo debido a que emplea la recopilación de información para demostrar la hipótesis planteada con una medida numérica (resultados) y el estudio estadístico correspondiente, con el propósito de implantar pautas de comportamiento y probar teorías. (p.5-6)

Igualmente, de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), el tipo de diseño para el enfoque cuantitativo es no experimental debido a que se lleva a cabo en estudios que solo se observan las manifestaciones en su contexto natural para ser analizados, sin que haya habido el tratamiento o manipulación de la variable objeto de estudio. (p. 174-175)

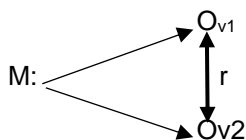
De otro lado, Hernández & Mendoza (2018), nos permiten señalar que la investigación es no experimental de tipo transversal debido a que la toma de datos se ha efectuado en un solo momento. (p. 176) Asimismo este diseño tiene un alcance descriptivo porque examina la repercusión de las modalidades, categorías o niveles de la variable en la población de estudio en un tiempo único. Maletta (2009) señala que la investigación es descriptiva porque se describe la realidad en base a temas conceptuales conocidos y que no se ponen en cuestión. (p. 192)

La investigación es prospectiva debido a que se procedió a consignar la información conforme va sucediendo los hechos. Canales et al., (1994)

La investigación es tipo Aplicada debido a que precisa en identificar mediante el conocimiento científico las metodologías, tecnologías y protocolos de manera que proporcione la solución de una necesidad reconocida, práctica y específica. Arispe et al. (2020)



Es correlacional, debido a que relaciona o correlaciona dos o más variables en un ambiente específico (p. 109). La finalidad de nuestro estudio fue verificar la correlación de la gestión de procesos y el desempeño laboral. Hernández & Mendoza (2018)



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

r = Relación

O2 = Observación de la variable 2

### 3.2. Variable y operacionalización

#### Variable 1: Gestión por procesos

Gestión por Procesos es garantizar que los procesos establecidos en una organización se ejecuten de forma organizada, aumentando eficiencia y satisfacción de todas las partes beneficiadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general Maldonado (2018).

Además, según los teóricos de la Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” para las dimensiones se corresponde a las 3 fases de la Gestión por procesos del documento, siendo consideradas: 1) Identificación de procesos; 2) seguimiento, medición y 3) análisis del proceso (Secretaría de Gestión Pública, 2018).

Asimismo, los indicadores de cada dimensión establecida fueron extraída por la misma Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP identificados como los pasos por cada fase establecida en la gestión por procesos de la norma técnica. Por lo que los indicadores establecidos para la dimensión 1) Identificación de procesos, son: Identifica productos, Identifica procesos, caracteriza procesos, determina la

secuencia e interacción de los procesos, aprueba y difunde documentos. 2) Seguimiento, medición y análisis de procesos son: Sigue y mide procesos y analiza de procesos. 3) Mejora del proceso son: Selecciona problemas, analiza causa – efecto, selecciona mejoras, implementa mejoras. (Secretaría de Gestión Pública, 2018).

#### **Escala de medición:**

La variable se midió en escala politómica de 5 opciones según la escala de Likert (Luz & Peña, 2006). Se utilizó el programa SPSS v25.

#### **Variable 2: Desempeño del personal**

Desempeño laboral son las conductas adoptadas por los operarios, así como el valor esperado en un nivel organizacional. Este concepto considera cinco posturas: suficiencia, minucioso, responsabilidad, valor agregado y preparación para el descubrimiento Bieńkowska & Tworek, (2020).

Según Machaca (2022) y Patiño & Pintado, (2020) la variable posee las dimensiones que son 3: Eficacia, Eficiencia; y Motivación.

Los indicadores de la dimensión 1) Eficiencia fueron establecidos como: recursos, tareas asignadas, condiciones laborales y productividad laboral. 2) Eficacia son: perfil, conocimientos técnicos, trabajo en equipo, liderazgo. 3) Motivación son: compromiso e incentivos.

#### **Escala de medición:**

La variable se midió en escala politómica de 5 opciones según la escala de Likert Luz & Peña, (2006). Se utilizó el programa SPSS v25.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Hernández & Mendoza, (2018) es el número total de personal a los que se les aplicaron los instrumentos, que analizaron las respuestas. Para la presente tesis, la población total fue de 85 personal encargados de armar el dossier para la obtención del registro sanitario de medicamentos que laboran en las droguerías de Lima que cumplían con las características según los criterios de inclusión y exclusión.

Asimismo, según Hernández & Mendoza, (2018) quienes demostraron que la muestra es la fracción de la población total de la cual se recopiló la información. Para la presente tesis, se tomó la totalidad de la población siendo 85 personal encargados de armar el dossier para la obtención del registro sanitario de medicamentos que laboran en las droguerías de Lima

El muestreo no probabilístico por conveniencia se utiliza para facilitar el reclutamiento de los participantes del estudio. Según Arias et al., (2016), el muestreo por conveniencia incluye la selección por método no aleatorio. Además, esto se usa a menudo porque facilita el uso de individuos fácilmente accesibles como muestras.

**Tabla 2**

*Distribución de las droguerías según el tipo de empresa*

<b>Características</b>		<b>Cantidad de personal</b>
Cargo	Director Técnico	32
	Asistente	53
Existe presencia del Director técnica	Si	85
Tipo de empresa	Microempresa	46
	Pequeña empresa	33
	Mediana empresa	0
	Gran empresa	6

Fuente: Cuestionarios validados

**Criterio de Inclusión:**

- Droguerías que se encuentren activos ante DIGEMID
- Droguerías que cuenten con el Químico farmacéutico (Director técnico) presente en sus actividades diarias
- Droguerías que tengan la predisposición de participar con las encuestas y acepten el consentimiento informado

- Personal que labore en el área de registros sanitarios o asuntos regulatorios, encargados de la solicitud
- Droguerías que cuenten con 3 a más de 3 años en el mercado peruano
- Droguerías que tengan de 3 a más personas encargadas del área de asuntos regulatorios para proceso de obtención de registro sanitario

**Criterio de exclusión:**

- Droguerías que se encuentren activos ante DIGEMID
- Droguerías que no cuenten con un personal encargado (Químico farmacéutico)
- Personal que no trabaje en el área y no conozca del tema
- Personal que no esté apto a participar de la investigación.
- Droguerías que cuenten con menos de 3 años en el mercado peruano
- Droguerías que tengan de 3 a menos personas encargadas del área de asuntos regulatorios para proceso de obtención de registro sanitario

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

Según Hernández y Mendoza (2018), enfatizaron que la encuesta es una técnica de recolección de datos elaborada mediante cuestionarios que se aplican a una población objetivo o muestra identificada para la investigación, asimismo los autores precisan que el cuestionario es un medio de recolecta de data pauteada a través de una lista de afirmaciones o interrogantes.

La técnica de recolección de datos que se utilizó fueron dos cuestionarios elaborados en base a las dos variables objeto de estudio: Gestión por procesos y desempeño laboral, con sus respectivos indicadores que permitirán medir sus dimensiones. Estos cuestionarios fueron de elaboración propia tomando como guía estudios previos. Asimismo, fueron validados por expertos en la materia de asuntos regulatorios y gestión.

El cuestionario de la variable gestión por procesos tuvo 15 preguntas adaptado en una escala ordinal – politómica de Likert que contenía cinco categorías: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre), dentro de sus dimensiones se tuvo: Determinación de procesos (7 ítems: 1,2,3,4,5,6 y 7), Seguimiento, medición y análisis de procesos (3 ítems: 8,9 y 10), Mejora de procesos (5 ítems: 11, 12, 13, 14, 15). En cuanto a la variable desempeño laboral

se tuvo 16 preguntas adaptado en una escala ordinal de Likert que contenía cinco categorías: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre), dentro de sus dimensiones se tuvo: Eficiencia (6 ítems: 1,2,3,4,5 y 6), Eficacia (5 ítems: 7,8,9, 10 y 11) y Motivación (5 ítems: 12,13,14,15 y 16).

**Validez:**

La validez analiza objetivamente las variables que se desean medir, este proceso va a constar de la evidencia que se relaciona con el contenido, con el criterio y constructo (Arispe et al., 2020). En el presente estudio se realizó el procedimiento de validez por experto sobre el contenido. Siendo efectuado en 4 expertos en la línea de investigación, quienes analizaron y validaron los instrumentos (cuestionarios) por medio de un formato de validez, en las que no propusieron sugerencias, siendo ambos cuestionarios aplicables al estudio de investigación

**Tabla 3**

*Evaluación de expertos de los instrumentos de las variables gestión por procesos y desempeño laboral*

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Evaluación</b>
Valenzuela Quevedo, Henry	Magister en gestión de los servicios de la salud	Aplicable
Godoy Ramirez, Janett Patricia	Magister en gestión de los servicios de la salud	Aplicable
Cayo Rivas, Vanessa	Magister en gestión de los servicios de la salud	Aplicable

Fuente: Ficha de validación de expertos

**Análisis de confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento va a demostrar que el instrumento al ser aplicado reiterativamente es confiable, para ello se realiza un procedimiento denominado Alfa de Cronbach, este instrumento tiene los parámetros entre 0 a 1, siendo la 0 nula confiabilidad, y 1 perfecta confiabilidad. Se realizó el análisis mediante el software estadístico SPSS 25, donde la variable gestión por procesos está

constituida por 15 preguntas y la variable desempeño 16 preguntas, dichos instrumentos fueron aplicados a 13 personales encargados de armar el dossier para la obtención del registro sanitario de medicamentos que laboran en las droguerías de Lima. Los resultados evidenciados en la tabla 4

**Tabla 4**

*Confiabilidad de los instrumentos de gestión por procesos y desempeño laboral*

Nombre del instrumento	Interpretación
Gestión por procesos (15 ítems)	Altamente confiable
Desempeño Laboral (16 ítems)	Altamente confiable

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	15
0862	16

Fuente: Resultado de Alfa de Cronbach

El resultado del procesamiento de datos de las variables fue de 0,894 y 0862 estos valores se encuentran ubicado entre los rangos de muy alta fiabilidad, como lo verificamos a través de la tabla por Ruiz Bolívar (2002) ver anexo, por consiguiente, concluimos que el instrumento es confiable.

### **3.5 Procedimiento**

- Primero se detectó en la base de datos de DIGEMID (apta para el público en general) que aún existen solicitudes de registro sanitario denegadas por incurrencias de las empresas solicitantes (Anexo 1).
- Al evidenciar la problemática se procedió a identificar cuantos Droguerías existen en Lima, evidenciado en la página web de Digemid (Anexo 2).
- Posterior se procedió a realizar el contacto con cada empresa, se obtuvo información de la página web de DIGEMID y de las paginas institucionales de cada empresa, obteniendo números telefónicos y/o correos que faciliten el proceder de la encuesta

- Se contacto con los Químicos farmacéuticos encargados del área y se les mostro el panorama de la tesis mediante vía telefónica o correo.
- Ante la aceptación se procedió a enviar la encuesta vía electrónica
- Terminada ambas encuestas los datos serán recopilados para luego ser analizados
- Se ordenaron los datos según los criterios de inclusión y se procedió al análisis de la data.
- Obteniendo la data respectiva se procedió a generar, los resultados, conclusiones, discusiones, que complementa al estudio.

### 3.6 Método de análisis de datos

La data adquirida fue tabulada en el programa Excel® Mediante y SPSS IBM STAT versión 25, concluyó en datos estadístico descriptivos y correlacionales. La muestra fue de 85 colaboradores

En la interpretación de la prueba estadística correlación de Spearman, es necesario tener en cuenta el objetivo de la investigación que se define en primera instancia y la relevancia de estas relaciones en el fenómeno clínico que se estudia, no depende en nuestras conclusiones solamente de la cifra matemática obtenida, sino basarnos en experiencias científicas del tema de investigación, para evitar que interfiera la casualidad.

El coeficiente de correlación fluctúa de -1 y 1, indicando existencia de correlación positiva o negativa, 0 que significa una no correlación, la tabla se detalla a continuación

**Tabla 5**

*Escala 4 de la Prueba de Rho de Spearman*

Rango	Relación
0 – 0,25:	Escasa o nula
0,26-0,50:	Débil
0,51- 0,0	Entre moderada y fuerte
0,76- 1,00:	Entre fuerte y perfecta 5

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación respeta los principios éticos de confidencialidad de la información y anonimato de la información propia de cada droguería a las cuales se les realizó el estudio, mediante el consentimiento informado. Asimismo, no se realizaron actividades que pongan en riesgo la integridad de los participantes.



## IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron procesados bajo los programas MS-Excel® y IBM SPSS® V.25, y luego analizados bajo dos enfoques análisis descriptivo y análisis inferencial.

### 4.1 Resultados descriptivos:

**Tabla 6**

*Distribución del personal encargado del proceso de obtención de registro sanitario de medicamentos, según características sociolaborales*

Características		Frecuencia	% de N tablas
<b>Cargo</b>	Director Técnico	32	37,6%
	Asistente	53	62,4%
<b>Tipo de empresa</b>	Microempresa	46	54,1%
	Pequeña empresa	33	38,8%
	Mediana empresa	0	0,0%
	Gran empresa	6	7,1%

La tabla 6 mostró que el 62.4% del personal encargado del proceso de obtención del registro sanitario de medicamentos corresponde al personal asistente, así como el tipo de empresa que mayor porcentaje del 54.1% lo tiene las microempresas, en cuanto a según los años de actividad de la droguería el porcentaje mayor lo obtuvo aquellos que tienen el rango de 1 -5 años.

**Tabla 7**

*Frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión por procesos*

Dimensiones	Niveles	n	% de N tablas	n total	% Total
<b>Gestión por procesos</b>	<b>Bajo</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>
	<b>Medio</b>	<b>63</b>	<b>74,1%</b>		
	<b>Alto</b>	<b>22</b>	<b>25,9%</b>		
D1_Identificación de procesos	Bajo	6	7,1%	85	100%
	Medio	54	63,5%		
	Alto	25	29,4%		

D2_Seguimiento, medición y análisis de procesos	Bajo	2	2,4%	85	100%
	Medio	67	78,8%		
	Alto	16	18,8%		
D3_Mejora del proceso	Bajo	0	0,0%	85	100%
	Medio	61	71,8%		
	Alto	24	28,2%		

Se observó que para la variable “gestión por procesos” el nivel que obtuvo mayor porcentaje fue el medio con un 74,1% del total de 85 trabajadores encargados de realizar el proceso de obtención del registro sanitario de medicamentos, en comparación del nivel alto del cual solo se obtuvo el 25,9%. Los resultados mostraron que la D1: Determinación de procesos, evidencian que el mayor porcentaje se encontró en el nivel medio con un 63,5%, mientras que para el nivel bajo se obtuvo un 7,1%. En la D2: Seguimiento, medición y análisis de procesos se obtuvo el mayor porcentaje en el nivel medio con un 78,8%, sin embargo, para el nivel bajo se encontró 2,4% siendo este el menor. En la D3: Mejora de procesos se encontró el mayor porcentaje para el nivel medio con un 71,8% en contraste con el nivel alto en el que se encontró 28,2%, por último, evidenciando que en el nivel bajo no se obtuvo resultados.

**Tabla 8**

*Frecuencias de las dimensiones de la variable Desempeño laboral*

Dimensiones	Niveles	Recuento	% de N tablas	n total	% Total
<b>Desempeño laboral</b>	<b>Bajo</b>	<b>2</b>	<b>2,4%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>
	<b>Medio</b>	<b>71</b>	<b>83,5%</b>		
	<b>Alto</b>	<b>12</b>	<b>14,1%</b>		
D1_Eficiencia	Bajo	7	8,2%	85	100%
	Medio	74	87,1%		
	Alto	4	4,7%		
D2_Eficacia	Bajo	1	1,2%	85	100%
	Medio	67	78,8%		
	Alto	17	20,0%		
D3_Motivacion	Bajo	1	1,2%	85	100%
	Medio	71	83,5%		
	Alto	13	15,3%		

Los resultados para la variable “desempeño laboral” se evidenció que el nivel que obtuvo mayor porcentaje fue el medio con un 83,1% del total de 85 trabajadores encargados de realizar el proceso de obtención del registro sanitario de medicamentos, en comparación del nivel bajo del cual solo se obtuvo el 2,4%.

Se evidencia que la D1: Eficiencia, muestran que el mayor porcentaje se encontró en el nivel medio con un 87,1%, mientras que el valor menor se obtuvo para el nivel bajo con un 4,7%. En la D2: Eficacia se obtuvo el mayor porcentaje en el nivel medio con un 78,8%, en contraste con el nivel bajo se encontró 1,2% siendo este el menor. En la D3: Motivación se encontró el mayor porcentaje para el nivel medio con un 83,5% en contraste con el nivel alto en el que se encontró 1,2%

## 4.2 Resultados inferenciales:

### Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.

### Tabla 9

*Prueba de Rho de Spearman para medir la relación entre las variables de la variable “gestión por procesos” y el “desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022*

			Gestión por procesos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	0,548**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño laboral	N	85	85
		Coefficiente de correlación	0,548**	1,000

	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	85	85

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

Para la tabla 9 los resultados evidencian que hubo significancia estadística, pues el valor que se obtuvo fue menor al expuesto ( $p=0,000$  valor  $<0,05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ . Prosiguiendo con el análisis se observa que el coeficiente de correlación es de signo positivo ( $Rho=+0,548$ ) lo cual permite afirmar que la correlación es directa a nivel moderado y fuerte, de acuerdo a la escala 4 de Martínez et al., (2009) por ende se concluye que un incremento de la “gestión por procesos” está relacionado con un incremento del “desempeño laboral” de manera significativa y directa.

### **Hipótesis específicas**

H1.1 Existe relación entre la Identificación de los procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos,

H1.0 No existe relación entre la Identificación de los procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos

H2.1 Existe relación entre el seguimiento, medición y evaluación del proceso y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos

H2.0 No existe relación entre el seguimiento, medición y evaluación del proceso y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos

H3.1 Existe relación entre la mejora de procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos.

H3.0 No existe relación entre la mejora de procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos.

**Tabla 10**

*Prueba de Rho de Spearman para medir la relación entre las dimensiones de la variable “gestión por procesos” y el “desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022*

			D1_Determinación de procesos	D2_Seguimiento, medición y análisis de procesos)	D3_Mejora de procesos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	D1_Identificación de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	0,509**	0,607**	<b>0,501**</b>
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000	0,000	<b>0,000</b>
	D2_Seguimiento, medición y análisis de procesos	Coeficiente de correlación	0,509**	1,000	0,620**	<b>0,663**</b>
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0	0,000	<b>0,000</b>
	D3_Mejora del proceso	Coeficiente de correlación	0,607**	0,620**	1,000	<b>0,625**</b>
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,0	<b>0,000</b>
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	<b>0,501**</b>	<b>0,663**</b>	<b>0,625**</b>	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,000</b>	<b>.0</b>
			<b>N</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>85</b>

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

Para la tabla 10 los resultados obtenidos para la correlación entre la Identificación de procesos y la variable desempeño laboral evidencian que hubo significancia estadística, pues el valor que se obtuvo fue menor al expuesto ( $p=0,000$  valor  $<0,05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_{1.0}$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_{1.1}$  Prosiguiendo con el análisis se observa que el coeficiente de correlación es de signo positivo (Rho= +0,501) lo cual permite afirmar que la correlación es directa a nivel moderado y fuerte, de acuerdo a la escala 4 de Martinez et al., (2009) por ende se concluye que un incremento de la “Identificación de procesos” está relacionado con un incremento del “desempeño laboral” de manera significativa y directa.

Para la D2: Seguimiento, medición y análisis de procesos y la variable desempeño laboral evidencian que hubo significancia estadística, pues el valor que se obtuvo fue menor al expuesto ( $p=0,000$  valor  $<0,05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_{2.0}$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_{2.1}$ . Prosiguiendo con el análisis se observa que el coeficiente de correlación es de signo positivo ( $Rho= +0,663$ ) lo cual permite afirmar que la correlación es directa a nivel moderado y fuerte, de acuerdo a la escala 4 de Martínez et al., (2009) por ende se concluye que un incremento de la "Identificación de procesos" está relacionado con un incremento del "desempeño laboral" de manera significativa y directa.

Por consiguiente D3: Mejora del proceso y la variable desempeño laboral evidencian que hubo significancia estadística, pues el valor que se obtuvo fue menor al expuesto ( $p=0,000$  valor  $<0,05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_{2.0}$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_{2.1}$ . Prosiguiendo con el análisis se observa que el coeficiente de correlación es de signo positivo ( $Rho= +0,625$ ) lo cual permite afirmar que la correlación es directa a nivel moderado y fuerte, de acuerdo a la escala 4 de Martínez et al., (2009) por ende se concluye que un incremento de la "Mejora del proceso" está relacionado con un incremento del "desempeño laboral" de manera significativa y directa.

## **V. DISCUSIÓN:**

Respecto al contraste de los resultados descriptivos en los que se identificó que existe un mayor porcentaje de personal asistente que se encarga de la elaboración del dossier para la obtención del registro sanitario, este resultado puede originar procesos no acordes a la normativa establecida por DIGEMID conllevando a los resultados no favorables como resoluciones directorales denegadas debido a que un personal asistente no posee el mismo nivel de conocimientos que un Director técnico (que es el encargado de todos los procesos establecidos en la droguería), tal es así que la no obtención del registro sanitario se evidencia en los postulados de Chia (2018) la cual realizó un estudio en base a las faltas que ocasionan las empresas al no cumplir con los requisitos estipulados en la normativa que reglamenta la obtención del registro sanitario generando deficiencias en la evaluación como pérdidas de tiempo y actividades que no generan resultados, Chia (2018) hizo hincapié a que las faltas se debían que en el momento su estudio realizado la autoridad no contaba con los instructivos adecuados que coadyuven a una elaboración correcta del dossier para solicitar el registro sanitario, tal es así que Chapilliquen (2021) realizó un estudio referente al incumplimiento de los procedimientos administrativos (TUPA) detectando que la no adquisición del registro sanitario se debía a faltas originarias de las empresas solicitando al no contar con todos los requisitos claves para obtener el registro sanitario, asimismo se evidenció que el personal que elaboraba el dossier de solicitud de registro sanitario poseía una baja calidad, no cumpliendo con la normativa vigente o incumpliendo requisitos o fallas que provenían por falta de conocimiento como elegir mal los trámites administrativos o incurrir en la falta a pesar que ya la autoridad le había generado un documento de observación, tal es así que la autora recalco que se tenían que estandarizar los procesos utilizados para la elaboración del dossier de registro sanitario. Por último, lo antes mencionado también es evidencia en el portal web de DIGEMID (verificable: Consultas/Resoluciones Directorales), pudiendo observar que existe una gran cantidad de resoluciones directorales denegadas, lo que origina preocupación ante las mismas empresas solicitantes ya que esto genera pérdidas económicas

Dentro de los resultados descriptivos evidenciados también se observa un buen porcentaje de Microempresas que son las de mayor volumen como droguerías que realizan los tramites de solicitud de registro sanitario, si bien existen clasificaciones de las empresas ya sea por su tamaño, cantidad de ventas y equipo humano que labora, estos puntos pueden evidenciar que dichas empresas requieren de un personal idóneo para el desenvolvimiento de sus actividades diarias lo que conlleva a realizar el presente estudio asimismo se evidenció que estudios en otros países como Ucrania que según Raudeliūnienė et al. (2018) es y es de importancia estudiar la gestión del conocimiento conllevando a una correcta elección de las estrategias que coadyuvaran a establecer mejoras en los procesos.

Respecto al contraste de la hipótesis general, se identificó que hubo significancia directa entre la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022, señalándose que ambas van en la misma dirección, en una nivel moderado y fuerte. Este resultado es coincidente con el encontrado por en el estudio de Bongben (2022) en la que evaluó el desempeño del empleado en una empresa y determino la relación que existía entre su desempeño y las metas establecidas de la institución la cual evidencio una relación positiva, conllevando a un impacto positivo, tal es así que coadyuvo a una mejor organización empresarial, si bien se ataque que para que exista un cumplimiento de metas por parte de los trabajadores de empresas, estos deben cumplir con normas o requerimientos que conlleven a un buen desempeño de calidad. Otro postulado en el estudio realizado por Carrasco & Mendoza, (2021) evidencia Como resultado, el 63,2% de los empleados percibe casi siempre la gestión por procesos, el 31,6% a veces lo cree así; sin embargo, el 5,3% siempre considera la gestión por procesos. Se concluyó que la gestión por procesos se relacionó significativamente con el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL; debido a que la relación entre las variables de investigación es una correlación moderadamente positiva, a través de la prueba estadística de Rho Spearman.

Respecto al contraste de la hipótesis específica, se identificó que hubo significancia directa entre la Identificación de procesos y el desempeño laboral del



personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022, señalándose que ambas van en la misma dirección, en una nivel moderado y fuerte. Este resultado es coincidente en parte con el encontrado por el estudio realizado por Castillo & Gonzáles, (2020) los cuales establecieron procedimientos y procesos de gestión, para poder diseñar una adecuada y administración de la documentación empleada, el estudio fue de tipo descriptivo- cuantitativo en el que al detectar que un 73% de incumplimiento lo que origino el promover una adecuada gestión documentaria que conlleve a una buena comercialización y se logre incrementar las ganancias económicas en dicha empresa. A esto se añade que Velasquez (2021) incluyo dentro de su investigación una guía manual con el fin de coadyuvar al desempeño laboral del generador del dossier de registro sanitario.

Respecto al contraste de la hipótesis específica, se identificó que hubo significancia directa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022, señalándose que ambas van en la misma dirección, en una nivel moderado y fuerte. Este resultado es coincidente en cierta parte con el encontrado por Yearworth & White (2017), ya que ellos analizaron el papel que ejercía el facilitador en la toma de decisiones más adecuadas para los procesos, mediante una metodología que se basan en la construcción de modelos grupales en línea, así como en la configuración experimental, utilizando Group Explorer, el sistema de soporte del equipo, además, los datos se analizan a través de tres talleres modales. Se concluyó que el mediador experto ya no está ejerciendo su rol principal, y por lo tanto tomando en cuenta a cada participante y brindando un modelo basado en procesos de acompañamiento que puedan apoyar las decisiones grupales.

Respecto al contraste de la hipótesis específica, se identificó que hubo significancia directa entre la mejora del proceso y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022, señalándose que ambas van en la misma dirección, en una nivel moderado y fuerte. Este resultado es coincidente con el encontrado por Nguyen (2020) el cual se encargó de establecer la relación que hay entre la calidad del líder

y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresas en Vietnam, la investigación fue de tipo cualitativa y cuantitativa en la que emplearon el método de análisis factorial exploratorio y confirmatorio, así como el alfa de Cronbach, y se evidenció que la gerencia debe orientar para incrementar la relación existente con los trabajadores para aumentar el desempeño, satisfacción e innovación, estos aumentos generan un mejora en los procesos de la empresa y por ende un mejor desenvolvimiento del personal. Asimismo, se evidenció que estudios en otros países como Ucrania que según los autores Raudeliūnienė et al. (2018) es de importancia estudiar la gestión del conocimiento conllevando a una correcta elección de las estrategias que coadyuvaran a establecer mejoras en los procesos.

En la presente investigación se emplea el análisis de cada variable gestión por procesos y desempeño laboral con el propósito de evaluar su correlación respectiva evidenciando que se correlacionan de modo fuerte moderado ambas variables determinando que son directamente proporcionales ya que existe un buena gestión por procesos ante un buen desempeño del personal y esta aseveración es acertada en los postulados anteriores donde se evidencia que un personal que tiene conocimiento, capacitación, motivación, eficiencia y eficacia en sus actividades diarias logra una buena ejecución de sus procesos.

## V. CONCLUSIONES:

Primera: Existe una relación significativa directa ( $=0,000$  valor  $<0,05$ ) entre la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022 señalándose que a medida que la “gestión por procesos” se incrementa, el “desempeño laboral” lo hacen en esa misma dirección, en un nivel de moderado y fuerte (Rho= +0,548).

Segunda: Existe una relación significativa directa ( $=0,000$  valor  $<0,05$ ) entre Identificación de procesos y la variable desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022 señalándose que a medida que la “Identificación de procesos” se incrementa, el “desempeño laboral” lo hacen en esa misma dirección, en un nivel de moderado y fuerte (Rho= +0,501).

Tercera: Existe una relación significativa directa ( $=0,000$  valor  $<0,05$ ) entre la seguimiento, medición y análisis de procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022 señalándose que a medida que el “seguimiento, medición y análisis de procesos” se incrementa, el “desempeño laboral” lo hacen en esa misma dirección, en un nivel de moderado y fuerte (Rho= +0,663).

Primera: Existe una relación significativa directa ( $=0,000$  valor  $<0,05$ ) entre la Mejora del proceso y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022 señalándose que a medida que la “Mejora del proceso” se incrementa, el “desempeño laboral” lo hacen en esa misma dirección, en un nivel de moderado y fuerte (Rho= +0,625).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la Droguería implantar un sistema de gestión de calidad que asegure que todos sus procesos internos cumplan con las ISO(s) de calidad respectiva para cada proceso efectuado
- Segunda:** Se recomienda a los Gerentes generales y a su equipo de contratación de personal, contratar personal calificado y adecuado para cada puesto de trabajo, e impulsen con la mejora continua de la empresa
- Tercera** Se recomienda en primera instancia a los directores técnicos de las droguerías implementar procedimiento y procesos estandarizados que coadyuven a las actividades internas realizadas por la droguería
- Cuarta:** Se recomienda a los encargados de elaboración del dossier de registro sanitario llevar capacitaciones continuas que generen procesos y procedimientos de calidad, sin generar actividades que no fomenten a resultados idóneos.

## VI. REFERENCIAS

- Ángel, M. M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de procesos. *Carreteras*, 13(140), 6.
- Argandoña, K. (2020). *Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín*.
- Arias, J., Villasís, K., Ángel, M., & Miranda, N. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63, 201–206. [www.nietoeditores.com.mx](http://www.nietoeditores.com.mx)
- Arispe, C., Yangali, J., & Guerrero, M. (2020). La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. *Universidad Internacional de Ecuador*, 131.
- Beriguete, H. (2016). *Sistema de Gestión de las 5 S en el registro sanitario de medicamentos de una distribuidora farmacéutica*.
- Bieńkowska, A., & Tworek, K. (2020). Job Performance Model Based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC). *Sustainability 2020*, Vol. 12, Page 2250, 12(6), 2250. <https://doi.org/10.3390/SU12062250>
- Bongben, T. (2022). *The role of employee performance appraisal in the attainment of organizational goals: the case of the marist schools in Lebanon*. <http://ir.ndu.edu.lb:8080/xmlui/handle/123456789/1536>
- Borman, C. (2003). *Handbook of Psychology, Industrial and Organizational Psychology*, CafeScribe - Google Libros. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LK2x-bNjycoC&oi=fnd&pg=PA39&dq=job+performance&ots=4TsZwspNV\\_&sig=3KQ\\_Rbc2vuGpO90SkcDeYBaHxnA#v=onepage&q=job+performance&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LK2x-bNjycoC&oi=fnd&pg=PA39&dq=job+performance&ots=4TsZwspNV_&sig=3KQ_Rbc2vuGpO90SkcDeYBaHxnA#v=onepage&q=job+performance&f=false)
- Camargo, C. (2021). *Propuesta de mejora para la reducción de tiempos de demora durante la obtención de registro sanitario en el proceso de inscripción, reinscripción y cambios: dispositivos médicos*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH\\_569ab9f7c4cd1cd95bd0f9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH_569ab9f7c4cd1cd95bd0f9)

12543902c6

- Canales, F., Alvarado, E., & Pineda, E. (1994). Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud. *Metodología de La Investigación*, 232.
- Carrasco, M., & Mendoza, J. (2021a). Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. *Proceso de Gestión de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro*, 1, 67. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Carrasco, M., & Mendoza, J. (2021b). *Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.*
- Castillo, M., & Gonzáles, J. (2020). *Gestión de la información técnica de medicamentos y dispositivos médicos en Ramedicas.* [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18812/1/CastilloMaria\\_Gonzalez-Julio\\_2020\\_GestionTecnicaMedicamentos.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18812/1/CastilloMaria_Gonzalez-Julio_2020_GestionTecnicaMedicamentos.pdf)
- Chapilliquen, K. (2021). *Análisis del incumplimiento del TUPA Resolución Ministerial N° 668-2019/MINSA, en procedimientos 198 y 200, concluidos en enero – julio 2021.* <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17376>
- Chia, K. (2018). *Evaluación de cumplimiento del artículo 40° del decreto supremo N° 016-2011-SA para la solicitud de inscripciones en el registro sanitario de productos farmacéuticos Categoría I. Lima, 2016.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16087>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recurso\\_s\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recurso_s_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). Introduction to Business Process Management. *Fundamentals of Business Process Management*, 1–33. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4_1)
- Dzenopoljac, V., Alasadi, R., Zaim, H., & Bontis, N. (2018). Impact of knowledge

- management processes on business performance: Evidence from Kuwait. *Knowledge and Process Management*, 25(2), 77–87.  
<https://doi.org/10.1002/KPM.1562>
- Gobierno del Perú. (2011). *D.S. N° 014-2011-"Reglamento de establecimientos farmaceuticos"*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288\\_14\\_-\\_DS\\_N\\_C2\\_B0\\_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288_14_-_DS_N_C2_B0_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf)
- Haseeb, M., Hussain, H. I., Ślusarczyk, B., & Jermsittiparsert, K. (2019). Industry 4.0: A Solution towards Technology Challenges of Sustainable Business Performance. *Social Sciences 2019, Vol. 8, Page 154, 8(5)*, 154.  
<https://doi.org/10.3390/SOCSCI8050154>
- Hassan, M. M. D. (2017). An application of business process management to health care facilities. *Health Care Manager*, 36(2), 147–163.  
<https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000149>
- Hernández, & Mendoza. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Juan Bravo. (2011). Gestión de Procesos. *Calidad Asistencial*, 14(4), 243–327.  
<http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/302.pdf#page=4>
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos*.
- Luz, M., & Peña, J. (2006). *Manual del diseño de escala likert*. <https://dl-manual.com/doc/manual-del-diseo-de-escala-likert-parte-1a-6vjgnql4y0ve>
- Machaca, T. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de la Unidad de Imagen Institucional del Ministerio Público distrito fiscal Tacna, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79777>
- Maletta, H. (2009). *Epistemología Aplicada* :
- Mallar, A. (2010). *LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE*. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

- Martinez, R., Tuya, L., Martinez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, caracterización | Martínez Ortega | Revista Habanera de Ciencias Médicas. *Revista Habanera de Ciencias Médicas La Habana*, VIII(2), 1–19.  
<http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531/1326>
- Mejía, F. (2018). *Eficiencia de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos-2018 Presentada por.*
- Nguyen, T. (2020). Impact of Leader-Member Relationship Quality on Job Satisfaction, Innovation and Operational Performance: A Case in Vietnam. *Journal of Asian Finance*, 7(6), 449–456.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.449>
- Palaci, F. (2008). *Psicología de la Organización*.  
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Patiño, P., & Pintado, M. (2020). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Local de Camanti, Quispicanchis, Cusco, 2020.*
- Pública, E. N. de A. (2021). Gestión por procesos en la Administración Pública. In *Escuela Nacional de Administración Pública* (Vol. 1).  
[https://www.academia.edu/35731747/GESTIÓN\\_DE\\_PROCESOS](https://www.academia.edu/35731747/GESTIÓN_DE_PROCESOS)
- Ramirez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2011). *Artículo Eficiencia y productividad para el éxito empresarial | Carolina Ortega Gamboa - Academia.edu*.  
[https://www.academia.edu/18552826/Articulo\\_Eficiencia\\_y\\_productividad\\_para\\_el\\_exito\\_empresarial?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/18552826/Articulo_Eficiencia_y_productividad_para_el_exito_empresarial?from=cover_page)
- Raudeliūnienė, J., Davidavičienė, V., Jakubavičius, A., Raudeliūnienė<sup>1</sup>, J., & Davidavičienė<sup>2</sup>, V. (2018). *Knowledge management process model The International Journal ENTREPRENEURSHIP AND SUSTAINABILITY ISSUES KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS MODEL*. 5(3), 542–554.  
[https://doi.org/10.9770/jesi.2018.5.3\(10\)ï](https://doi.org/10.9770/jesi.2018.5.3(10)ï)
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional* .



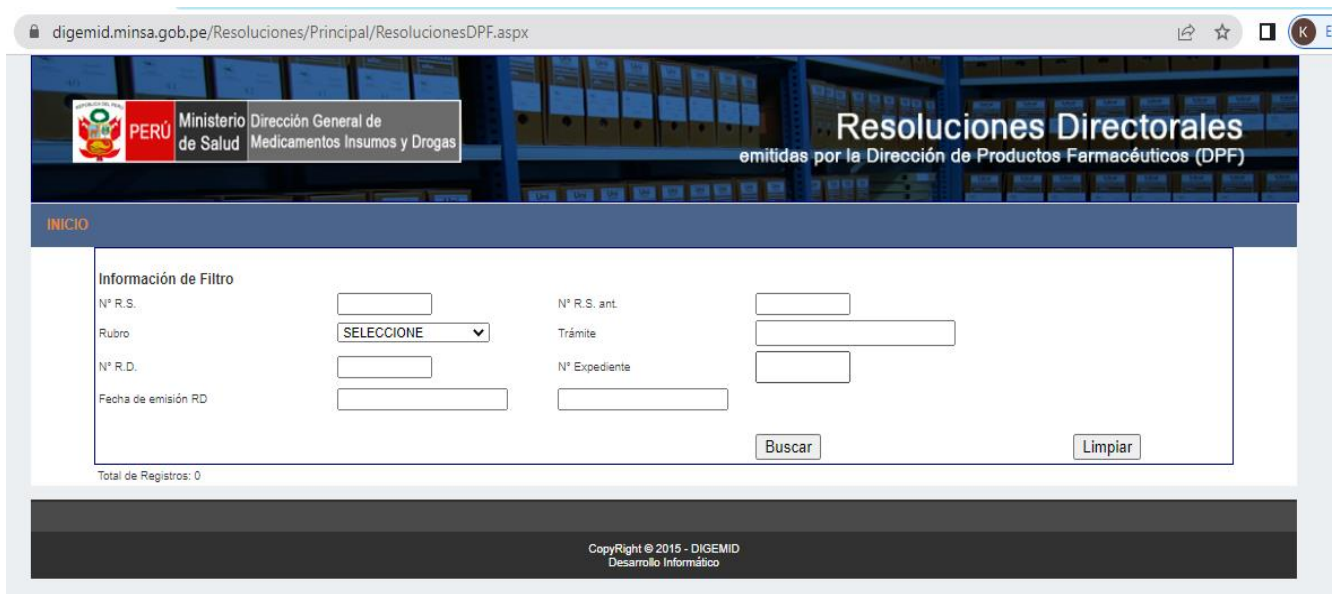
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS\\_comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Sahoo, S., & Yadav, S. (2017). Entrepreneurial orientation of SMEs, total quality management and firm performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 28(7), 892–912. <https://doi.org/10.1108/JMTM-04-2017-0064/FULL/PDF>
- Salih, A., Tatoglu, E., Bayraktar, E., Zaim, S., & Delen, D. (2019). Business analytics and firm performance: The mediating role of business process performance. *Journal of Business Research*, 96, 228–237. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2018.11.028>
- Secretaría de Gestión Pública. (2018). Norma técnica 001-2018-PCM/SGP “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.” In *Sgp* (pp. 1–46).
- Severgnini, E., Cardoza Galdamez, E. V., & Camacho, R. R. (2019). Applicability of Performance Prism in SMEs: a multiple case study. *Gestão & Produção*, 26(4). <https://doi.org/10.1590/0104-530X3014-19>
- Soleimani, Z., Mosadeghrad, A. M., AbbasabadiArab, M., Safari, M., Moradi, M., Hadi, M., Asgari, M., Taherkhani, A., & Mesdaghinia, A. (2021). Paramedical staff’s knowledge, attitude, and performance about nosocomial infection controls at hospitals: A cross-sectional survey in Iran. *Journal of Environmental Health Science and Engineering*, 19(2), 1447–1455. <https://doi.org/10.1007/S40201-021-00699-6/TABLES/5>
- Tatic Kasim, Mahir Haracic, & Merima Haracic. (2018). *The Improvement of Business Efficiency Through Business Process Management PDF Logo*. <https://www.econstor.eu/handle/10419/193881>
- Velasquez, R. (2021). *Propuesta de guía para la elaboración del dossier en la obtención del registro sanitario de dispositivos médicos de procedencia extranjera*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17392>
- Wu, W. (2017). *Analysis of Staff Performance System at Enterprises*. 1903–1906. <https://doi.org/10.2991/EMIM-17.2017.389>

Yearworth, M., & White, L. (2017). *Demystifying Facilitation: A New Approach to Investigating the Role of Facilitation in Group Decision Support Processes REPLICATE (REnaissance of PLaces with Innovative Citizenship And Technology)* <http://replicate-project.eu> View project OPENLABS View pro. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-52624-9\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-319-52624-9_6)

## **ANEXOS:**

**ANEXO 1. ANEXO A LA REALIDAD PROBLEMÁTICA: RUTA DE INGRESO DE LA PAGINA WEB DE DIGEMID PARA EL ACCESO DE REGISTROS SANITARIOS DENEGADAS (RESOLUCIONES DIRECTORALES DENEGADAS)**



**ANEXO 2. ANEXO AL PROCEDIMIENTO DE LA METODOLOGIA: RUTA DE INGRESO DE LA PAGINA WEB DE DIGEMID PARA EL ACCESO DE REGISTROS DE DROGUERÍAS EXISTENTES EN EL DISTRITO DE LIMA**



⚠ No es seguro | serviciosweb.digemid.minsa.gob.pe/Consultas/Establecimientos

**PERÚ** Ministerio de Salud Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

### REGISTRO NACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS

Criterios de búsqueda

Por Establecimiento Farmacéutico	Por Directores Técnicos
<b>Criterio:</b> SELECCIONAR	Descripción:
<b>DISA/DIRESA:</b> SELECCIONAR	Situación: SELECCIONAR
<b>Categoría:</b> DROGUERÍA	Grupo: SELECCIONAR
<b>Departamento:</b> SELECCIONAR	Provincia: SELECCIONAR
<b>Distrito:</b> SELECCIONAR	

[Consultar](#) [Nueva Consulta](#)

Av. Parque de las Leyendas # 240 Torre B, Urb. Pando - San Miguel, Lima - Perú  
Central telefónica: 51-1-631-4300

### ANEXO 3. RANGOS Y MAGNITUD DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tomada de Ruiz Bolivar (2002)

**ANEXO 4. PRINT DE PANTALLA DEL PROGRAMA SPSS IBM STAT VERSIÓN 25 DE LA CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1 Y VARIABLE 2**

### Variable 1: Gestion por procesos

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos3]

**→ Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	15

### Variable 2: Desempeño laboral

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos4]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	16

ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Gestión por procesos	Gestión por procesos es garantizar que los procesos establecidos en una organización se ejecuten de forma organizada, aumentando eficiencia y satisfacción de todas las partes beneficiadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general Maldonado (2018).	Esta variable se obtuvo a través de una recopilación exhaustiva de artículos científicos, libros, investigaciones, entre otros los que coadyuvaron a la elaboración de un cuestionario de 30 ítems aplicándolo de manera virtual con el consentimiento de los participantes. El cuestionario fue realizado en base a los indicadores de la variable.	Identificación de procesos	Identifica productos Identifica procesos. Caracteriza procesos. Determina la secuencia e Interacción de los procesos.	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Seguimiento, análisis y medición del proceso	Aprueba y difunde documentos Sigue y mide procesos. Analiza procesos.	
			Mejora de procesos	Selecciona problemas. Analiza causa – efecto. Selecciona mejoras. Implementa mejoras	



Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Desempeño Laboral	Desempeño laboral son las conductas adoptadas por los operarios, así como el valor esperado en un nivel organizacional. Este concepto considera cinco posturas: suficiencia, minucioso, responsabilidad, valor agregado y preparación para el descubrimiento Bieńkowska & Tworek, (2020)	Esta variable se obtuvo a través de una recopilación exhaustiva de artículos científicos, libros, investigaciones, entre otros los que coadyuvaron a la elaboración de un cuestionario de 14 ítems aplicándolo de manera virtual con el consentimiento de los participantes. El cuestionario fue realizado en base a los indicadores de la variable.	Eficacia	Recursos Tareas asignadas Condiciones laborales Productividad laboral	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Eficiencia	Perfil Conocimientos técnicos Trabajo en equipo Liderazgo	
			Motivación	Incentivos Compromiso	

## ANEXO 6. MATRIZ DE CONTINGENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la Identificación de los procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el seguimiento, medición y evaluación del proceso y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la mejora de procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer en qué medida se relaciona la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivo Específico</b></p> <p>1. Determinar cuál es la relación existente entre la Identificación de los procesos el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p> <p>2. Determinar cuál es la relación existente entre el seguimiento, medición el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p> <p>3. Determinar cuál es la relación existente entre la mejora de procesos el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específico</b></p> <p>1.Existe relación entre la Identificación de los procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p> <p>2.Existe relación entre el seguimiento, medición y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p> <p>3.Existe relación entre la mejora de procesos y el desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de las droguerías del distrito de Lima, 2022.</p>	<p><b>Variable 01</b></p> <p>Gestión por procesos</p> <p><b>Variable 02</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p><b>Método de investigación</b></p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental Correlacional Cuantitativa</p> <p><b>Población:</b> 85 droguerías de medicamentos de Lima</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

**ANEXO 7. CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ENCARGADO DE LA OBTENCIÓN DEL REGISTRO SANITARIO DE MEDICAMENTOS DE DROGUERÍAS DEL DISTRITO DE LIMA, 2022**

INSTRUCCIONES: Estimado(a) **servidor(a)**, solicito su colaboración en la presente encuesta, la cual tiene como finalidad recabar información para evaluar, la relación entre Gestión por procesos y el Desempeño Laboral del personal, siendo de vital importancia su opinión, la cual será confidencial y únicamente con fines académicos. Agradeciendo de antemano su gentil colaboración. Marcar de acuerdo a la tabla la opción correcta, por favor, es importante que responda todos los ítems.

<b>1.</b>	<b>Cuenta con director técnico (Químico farmacéutico) presente en el establecimiento:</b>
<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<b>2.</b>	<b>Cargo del Q.F. encargado de los procesos de obtención de R.S.</b>
<input type="checkbox"/>	Director Técnico o Jefe de Asuntos regulatorios
<input type="checkbox"/>	Q.F. Asistente
<b>3.</b>	<b>Tipo de empresa:</b>
<input type="checkbox"/>	Microempresa (1 - 10 trabajadores)
<input type="checkbox"/>	Pequeña empresa (11 - 49 trabajadores)
<input type="checkbox"/>	Mediana empresa (50 - 250 trabajadores)
<input type="checkbox"/>	Gran empresa (más de 250 trabajadores)

<b>CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS</b>						
		<b>Nunca (1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Identificación de procesos</b>						
<b>1</b>	El dossier para lograr la obtención del registro sanitario (R.S.) es el resultado de un proceso y está descrito detalladamente en procedimientos					
<b>2</b>	En la Droguería se han implementado procesos estratégicos, operativos y de soporte con el fin de obtener un R.S. autorizado					

3	Se identifica las actividades o subprocesos en la obtención del R.S. desde la solicitud de requerimiento, la revisión de requisitos incluyendo el armado del dossier hasta la obtención del R.S.					
4	Se identifica los procesos o actividades adicionales que se originan cuando el dossier cuenta con observaciones por parte de la DIGEMID y requieren ser subsanados ante para lograr la obtención del R.S.					
5	Se identifica de forma efectiva y oportuna los elementos que forman parte de la elaboración del dossier para la obtención del R.S.					
6	En la Droguería se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por el personal.					
7	En la Droguería se encuentran establecidos y se brinda al personal todos los recursos utilizados en el proceso para obtención de R.S.(s)					
<b>DIMENSIÓN 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>						
8	Están establecidos actividades para el seguimiento de los procesos de obtención del R.S. hasta el resultado emitido por DIGEMID. Y son éstos reportados como un indicador de proceso					
9	Se analizan e identifica y registran las causas que provocan la no obtención del R.S.					
10	Se selecciona los puntos críticos dentro del flujo del proceso de obtención del R.S. para mejorarlos					
<b>DIMENSIÓN 3: Mejora del procesos</b>						
11	Se evalúa la efectividad del proceso para la obtención del R.S. con el propósito de informar a la alta gerencia y mejorar la eficacia y eficiencia del proceso					
12	Considera que la Gestión por procesos logra mejoras en el proceso de obtención del R.S. mediante el logro de los objetivos establecidos					
13	Considera que un enfoque basado en procesos mejora la calidad de la información recolectada para el armado del dossier					
14	Considera que las alternativas de mejora propuestos por la droguería son seleccionados de manera idónea					
15	La droguería implementa la mejora continua como una política con la finalidad de lograr la efectividad del proceso de obtención del R.S.					
<b>CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>						
1	Cuenta con los recursos necesarios para la elaboración del dossier de registro sanitario (R.S.)					
2	Las funciones asignadas se cumplen conforme las capacidades, habilidades y desempeños del personal					

3	La cantidad de tareas asignadas no representa una sobrecarga laboral que impida el cumplimiento de resultados.					
4	Las condiciones laborales propician un favorable rendimiento laboral					
5	Obtiene el R.S. en el tiempo acordado con gerencia					
6	La obtención del registro sanitario no involucra gastos mayores de los presupuestados para tal fin.					
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>						
7	Se cumple con los perfiles laborales establecidos por la Droguería					
8	Obtiene el R.S. a pesar de la complejidad del dossier					
9	Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones					
10	Propician una comunicación efectiva entre las áreas involucradas para la obtención del R.S.					
11	Establece decisiones que complementen su desempeño laboral y coadyuve eficientemente a la gestión por procesos en la obtención de R.S.					
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>						
12	Se compromete a cumplir con los objetivos de la Droguería en la obtención del R.S. autorizado, a pesar de la complejidad que pueda tener la elaboración del dossier					
13	Se siente comprometido con mejorar la calidad del servicio que brinda a la Droguería con el fin de obtener R.S. (s) autorizados					
14	Se busca siempre estar actualizado e investiga permanentemente en temas relacionados con la obtención de registro sanitario					
15	Se recibe capacitaciones por parte de la Droguería para el logro de los objetivos					
16	Se percibe reconocimiento laboral por el eficiente desempeño laboral al lograr la obtención de un R.S. autorizado					

## ANEXO 8. BAREMOS DE AMBAS VARIABLES

### BAREMO DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

NIVELES	PUNTAJE
BAJO	15 – 34
MEDIO	35 - 55
ALTO	56 - 75

### BAREMOS POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

DIMENSIONES	NIVELES	PUNTAJE
DIMENSION 1: Identificación de procesos	BAJO	7 - 16
	MEDIO	17 – 25
	ALTO	26 - 35
DIMENSION 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos	BAJO	3 - 6
	MEDIO	7 - 11
	ALTO	12 - 15
DIMENSION 3: Mejora del procesos	BAJO	5 - 11
	MEDIO	12 - 18
	ALTO	19 - 25

### BAREMO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

NIVELES	PUNTAJE
BAJO	16 – 37
MEDIO	38 - 58
ALTO	59 - 80

### BAREMOS POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

DIMENSIONES	NIVELES	PUNTAJE
DIMENSION 1: Eficiencia	BAJO	6 - 13
	MEDIO	14 – 22
	ALTO	23 - 30
DIMENSION 2: Eficacia	BAJO	5 - 11
	MEDIO	12 - 18
	ALTO	19 - 25
DIMENSION 3: Motivacion	BAJO	5 - 11
	MEDIO	12 - 18
	ALTO	19 - 25

**ANEXO 9**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor (a) Magister(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que me encuentro realizando mi tesis con el título: Gestión por procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022, para lo cual requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi tesis para optar el Título de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud; por lo que siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

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

Atentamente.



---

**CHAPILLIQUEN OLAZABAL, KAREN MEDALY**  
**D.N.I. N° 43666894**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	INDICADOR	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias /Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Identificación de procesos</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Identifica productos	El dossier para lograr la obtención del registro sanitario (R.S.) es el resultado de un proceso y está descrito detalladamente en procedimientos	X		X		X		
2	Identifica procesos	En la Droguería se han implementado procesos estratégicos, operativos y de soporte con el fin de obtener un R.S. autorizado	X		X		X		
3		Se identifica las actividades o subprocesos en la obtención del R.S. desde la solicitud de requerimiento, la revisión de requisitos incluyendo el armado del dossier hasta la obtención del R.S.	X		X		X		
4		Se identifica los procesos o actividades adicionales que se originan cuando el dossier cuenta con observaciones por parte de la DIGEMID y requieren ser subsanados ante para lograr la obtención del R.S.	X		X		X		
5	Caracteriza procesos	Se identifica de forma efectiva y oportuna los elementos que forman parte de la elaboración del dossier para la obtención del R.S.	X		X		X		
6	Determina la secuencia e interacción de los procesos	En la Droguería se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por el personal.	X		X		X		
7	Aprueba y difunde documentos	En la Droguería se encuentran establecidos y se brinda al personal todos los recursos utilizados en el proceso para obtención de R.S.(s)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Sigue y mide procesos	Están establecidos actividades para el seguimiento de los procesos de obtención del R.S. hasta el resultado emitido por DIGEMID. Y son éstos reportados como un indicador de proceso	X		X		X		
9	Analiza de procesos	Se analizan e identifica y registran las causas que provocan la no obtención del R.S.	X		X		X		
10		Se selecciona los puntos críticos dentro del flujo del proceso de obtención del R.S. para mejorarlos	X		X		X		



DIMENSIÓN 3: Mejora del proceso			Sí	No	Sí	No	Sí	No
11	Selecciona problemas	Se evalúa la efectividad del proceso para la obtención del R.S. con el propósito de informar a la alta gerencia y mejorar la eficacia y eficiencia del proceso	X		X		X	
12	Analiza causa – efecto	Considera que la Gestión por procesos logra mejoras en el proceso de obtención del R.S. mediante el logro de los objetivos establecidos	X		X		X	
13		Considera que un enfoque basado en procesos mejora la calidad de la información recolectada para el armado del dossier	X		X		X	
14	Selecciona mejoras	Considera que las alternativas de mejora propuestos por la droguería son seleccionados de manera idónea	X		X		X	
15	Implementa mejoras	La droguería implementa la mejora continua como una política con la finalidad de lograr la efectividad del proceso de obtención del R.S.	X		X		X	

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Cayo Rivas, Vanessa **DNI:** 40551814

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	DIGEMID	Química Farmacéutica evaluadora de registros sanitarios en la DIGEMID
02		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**Lima 03 de julio del 2022**

**Grado y Nombre del Experto:** Mg. Cayo Rivas, Vanessa

**Firma del Experto:**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	INDICADOR	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias /Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Identificación de procesos</b>									
1	Identifica productos	El dossier para lograr la obtención del registro sanitario (R.S.) es el resultado de un proceso y está descrito detalladamente en procedimientos	X		X		X		
2	Identifica procesos	En la Droguería se han implementado procesos estratégicos, operativos y de soporte con el fin de obtener un R.S. autorizado	X		X		X		
3		Se identifica las actividades o subprocesos en la obtención del R.S. desde la solicitud de requerimiento, la revisión de requisitos incluyendo el armado del dossier hasta la obtención del R.S.	X		X		X		
4		Se identifica los procesos o actividades adicionales que se originan cuando el dossier cuenta con observaciones por parte de la DIGEMID y requieren ser subsanados ante para lograr la obtención del R.S.	X		X		X		
5	Caracteriza procesos	Se identifica de forma efectiva y oportuna los elementos que forman parte de la elaboración del dossier para la obtención del R.S.	X		X		X		
6	Determina la secuencia e interacción de los procesos	En la Droguería se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por el personal.	X		X		X		
7	Aprueba y difunde documentos	En la Droguería se encuentran establecidos y se brinda al personal todos los recursos utilizados en el proceso para obtención de R.S.(s)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>									
8	Sigue y mide procesos	Están establecidos actividades para el seguimiento de los procesos de obtención del R.S. hasta el resultado emitido por DIGEMID. Y son éstos reportados como un indicador de proceso	X		X		X		
9	Analiza de procesos	Se analizan e identifica y registran las causas que provocan la no obtención del R.S.	X		X		X		
10		Se selecciona los puntos críticos dentro del flujo del proceso de obtención del R.S. para mejorarlos	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Mejora del proceso			Sí	No	Sí	No	Sí	No
11	Selecciona problemas	Se evalúa la efectividad del proceso para la obtención del R.S. con el propósito de informar a la alta gerencia y mejorar la eficacia y eficiencia del proceso	X		X		X	
12	Analiza causa – efecto	Considera que la Gestión por procesos logra mejoras en el proceso de obtención del R.S. mediante el logro de los objetivos establecidos	X		X		X	
13		Considera que un enfoque basado en procesos mejora la calidad de la información recolectada para el armado del dossier	X		X		X	
14	Selecciona mejoras	Considera que las alternativas de mejora propuestos por la droguería son seleccionados de manera idónea	X		X		X	
15	Implementa mejoras	La droguería implementa la mejora continua como una política con la finalidad de lograr la efectividad del proceso de obtención del R.S.	X		X		X	

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Valenzuela Quevedo, Henry      **DNI:** 10763934

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UN UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ"	Jefe del Almacén de medicamentos (2017 – 2018)
02	DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL DIRSAPOL)	Químico Farmacéutico Asistente de la Unidad de Gestión de Medicamentos (2018 – a la fecha)

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

Lima 05 de julio del 2022

Grado y Nombre del Experto: Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo

Firma del Experto:

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	INDICADOR	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias /Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Identificación de procesos</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Identifica productos	El dossier para lograr la obtención del registro sanitario (R.S.) es el resultado de un proceso y está descrito detalladamente en procedimientos	X		X		X		
2	Identifica procesos	En la Droguería se han implementado procesos estratégicos, operativos y de soporte con el fin de obtener un R.S. autorizado	X		X		X		
3		Se identifica las actividades o subprocesos en la obtención del R.S. desde la solicitud de requerimiento, la revisión de requisitos incluyendo el armado del dossier hasta la obtención del R.S.	X		X		X		
4		Se identifica los procesos o actividades adicionales que se originan cuando el dossier cuenta con observaciones por parte de la DIGEMID y requieren ser subsanados ante para lograr la obtención del R.S.	X		X		X		
5	Caracteriza procesos	Se identifica de forma efectiva y oportuna los elementos que forman parte de la elaboración del dossier para la obtención del R.S.	X		X		X		
6	Determina la secuencia e interacción de los procesos	En la Droguería se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por el personal.	X		X		X		
7	Aprueba y difunde documentos	En la Droguería se encuentran establecidos y se brinda al personal todos los recursos utilizados en el proceso para obtención de R.S.(s)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Sigue y mide procesos	Están establecidos actividades para el seguimiento de los procesos de obtención del R.S. hasta el resultado emitido por DIGEMID. Y son éstos reportados como un indicador de proceso	X		X		X		
9	Analiza de procesos	Se analizan e identifica y registran las causas que provocan la no obtención del R.S.	X		X		X		
10		Se selecciona los puntos críticos dentro del flujo del proceso de obtención del R.S. para mejorarlos	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Mejora del proceso			Sí	No	Sí	No	Sí	No
11	Selecciona problemas	Se evalúa la efectividad del proceso para la obtención del R.S. con el propósito de informar a la alta gerencia y mejorar la eficacia y eficiencia del proceso	X		X		X	
12	Analiza causa – efecto	Considera que la Gestión por procesos logra mejoras en el proceso de obtención del R.S. mediante el logro de los objetivos establecidos	X		X		X	
13		Considera que un enfoque basado en procesos mejora la calidad de la información recolectada para el armado del dossier	X		X		X	
14	Selecciona mejoras	Considera que las alternativas de mejora propuestos por la droguería son seleccionados de manera idónea	X		X		X	
15	Implementa mejoras	La droguería implementa la mejora continua como una política con la finalidad de lograr la efectividad del proceso de obtención del R.S.	X		X		X	

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Godoy Ramirez Janett Patricia      **DNI:** 08171506

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	DIGEMID	Química Farmacéutica evaluadora de registros sanitarios en la DIGEMID
02		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**Lima 07 de julio del 2022**

**Grado y Nombre del Experto:** Mg. Cayo Rivas, Vanessa

**Firma del Experto:**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y desempeño laboral del personal encargado de la obtención del registro sanitario de medicamentos de droguerías del distrito de Lima, 2022", cuyo autor es CHAPILLIQUEN OLAZABAL KAREN MEDALY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN <b>DNI:</b> 16735482 <b>ORCID</b> 0000-0003-2774-1207	Firmado digitalmente por: JVERTIZO el 06-08-2022 23:02:41

Código documento Trilce: TRI - 0397604