



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS
MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE
LURIGANCHO, AGOSTO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO**

AUTORES:

Bach. GARCIA BLAS, LIZBETH STEFANNY

<https://orcid.org/0000-0002-4888-7259>

Bach. VELASQUEZ CANO, JOSE LUIS

<https://orcid.org/0000-0002-2962-1447>

ASESORA:

Mg. HERNANDEZ PEVES, MARIA MARTHA

Código Orcid 0000-0001-8632-9816

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a mis padres por ser mi mayor motivación para salir adelante a ellos quienes me han sabido formar con buenos hábitos, sentimientos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles permitiéndome haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis hermanos, familiares y grandes amigos que siempre confiaron en mí incondicionalmente, que siempre estuvieron y están en todo momento de mi vida dándome palabras y apoyo.

José Luis Velásquez Cano.

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios quien siempre estuvo a mi lado guiándome, y el cual constituye el pilar fundamental en el término de mi carrera, y en la lucha por alcanzar el éxito; a mis padres por el apoyo incondicional que me supieron brindar mediante el cual se hizo posible el desarrollo de este trabajo; al igual que mis estudios. A mis hermanos quienes me brindaron todo su amor y comprensión. A mis maestros y amigos; que en el andar por la vida nos hemos ido encontrando; porque cada uno de ustedes ha motivado mis sueños y esperanzas de consolidar mi formación profesional.

Lizbeth Stefanny García Blas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro Centro de Estudios la Universidad María Auxiliadora y a la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica por habernos abierto las puertas del saber científico para poder desarrollar nuestras capacidades, conocimientos y formarnos profesionalmente con valores para enfrentar nuevos retos, así mismo a todos nuestros docentes quienes formaron parte de nuestra vida académica, por compartir sus conocimientos y experiencias.

Y para finalizar queremos agradecer a nuestra asesora Mg. María Martha Hernández Peves por la asesoría y la confianza brindada durante todo este tiempo, por ser una excelente guía no solo profesionalmente sino también por contribuir a mi desarrollo personal.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE ANEXOS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	7
2.1. Enfoque y diseño de investigación	7
2.2. Población, muestra y muestreo	7
2.3. Variables de investigación	8
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	8
2.5. Proceso de recolección de datos	9
2.6. Métodos de análisis estadístico	9
2.7. Aspectos éticos	10
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	19
4.1. Discusión	19
4.2. Conclusiones	27
4.3. Recomendaciones	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

ANEXOS	36
Anexo A: Operacionalización de Variables	37
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.....	38
Anexo C. Instrumentos de medición de Aplicabilidad	41
Anexo D. Consentimiento informado.....	43
Anexo E. Registro fotográfico de la ejecución del trabajo de investigación.....	44
Anexo F. Validación de instrumentos de recolección de datos.....	45

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

Figura N°1.- Datos Generales de género de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

Figura N°2.- Edad de los comerciantes de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

Figura N°3.- Grado académico de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

Figura N°4.- Estado civil de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

Figura N°5. – Tiempo de servicio de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

Figura N°6. – Nivel de desempeño de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

Figura N°7. – Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

Figura N°8.- Aplicabilidad del desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma.

RESUMEN

Actualmente no es una práctica común en las organizaciones estudiar los factores que pueden afectar el desempeño de los empleados. Estos factores resumidos en aspectos individuales, familiares y sociales influyen bien positivamente o negativamente a quienes forman parte de estas organizaciones. En ese sentido, la motivación y el desempeño laboral están estrechamente ligados para lograr una adecuada productividad. La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA ubicadas en la Av. Las Flores del distrito de San Juan de Lurigancho con la finalidad de diagnosticar la situación y proponer mejoras que signifiquen mejor desempeño laboral. Asimismo, el enfoque metodológico fue cualitativo, y con un diseño no experimental, descriptiva y de corte transversal, ya que los datos se recogen en un determinado periodo de tiempo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. La población de estudio estuvo conformada por 60 técnicos en farmacia. Además, se diagnosticó la escala en cuatro niveles, bajo (30-45), regular (46-61), Alto (62-77) y eficiente (78-90). Los resultados revelaron que el 60% de los trabajadores demostró un alto desempeño laboral, mientras que el 27% evidenció un eficiente desempeño laboral y el restante 13% mostró un regular desempeño laboral. En conclusión, se observó un alto y eficiente desempeño laboral en el personal de las cadenas de botica Mifarma. Finalmente, se recomienda que el personal encargado de las remuneraciones evalúe periódicamente un aumento salarial para mayor satisfacción de los trabajadores.

Palabras claves: Desempeño Laboral, Trabajadores, Cadena de boticas, motivación, productividad, satisfacción.

ABSTRACT

Currently it is not a common practice in organizations to study the factors that can affect employee performance. These factors, summarized in individual, family and social aspects, influence positively or negatively those who are part of these organizations. In this sense, motivation and work performance are closely linked to achieve adequate productivity. The objective of this research was to evaluate the work performance of the workers of the MIFARMA drugstore chain located on Las Flores Avenue in the district of San Juan de Lurigancho in order to diagnose the situation and propose improvements that will lead to better work performance. Likewise, the methodological approach was qualitative, and with a non-experimental, descriptive and cross-sectional design, since the data were collected in a certain period of time. The technique used was the survey and the instrument, the questionnaire. The study population consisted of 60 pharmacy technicians. In addition, the scale was diagnosed in four levels, low (30-45), regular (46-61), high (62-77) and efficient (78-90). The results revealed that 60% of the workers demonstrated high job performance, while 27% evidenced efficient job performance and the remaining 13% showed regular job performance. In conclusion, high and efficient job performance was observed in the personnel of the Mifarma drugstore chains. Finally, it is recommended that the personnel in charge of remuneration periodically evaluate a salary increase for greater worker satisfaction.

Key words: Job performance, workers, drugstore chain, motivation, productivity, satisfaction

I. INTRODUCCION

Actualmente en el campo de las organizaciones, no es común estudiar factores que pueden afectar el desempeño de los empleados; como aspectos individuales, familiares y sociales que involucran de manera efectiva y negativa en aquellos que forman parte de las organizaciones. La motivación y el desempeño laboral son elementos básicos para poder obtener una adecuada productividad, por lo cual cumplen un papel importante en la gestión administrativa, ya que afecta las tareas de las personas en beneficio de la empresa. Para obtener una motivación real entre los trabajadores se debe tener una buena política y cultura organizacional en continuo desarrollo. Ese entorno es propicio para el desarrollo personal porque permite sacar lo mejor de uno y así cumplir satisfactoriamente los objetivos laborales. Sin embargo, los empleados que tengan un bajo desempeño y no realicen su trabajo a un nivel aceptable o tengan dificultades para cumplir los objetivos de la empresa empleadora, tendrán que pasar por una evaluación y tomar las acciones para así mejorar su rendimiento (1).

Según Goyenechea (2020) "En los últimos años las organizaciones emplean la evaluación del personal cada cierto tiempo con la finalidad de medir la productividad de los trabajadores con respecto al objetivo empresarial".

En todo el mundo diferentes empresas están realizando cambios específicos según el mercado; no obstante, pocas se adecuan a los nuevos sistemas de beneficios motivacionales para el personal laboral y así estos se sientan estimulados a realizar las labores determinadas. Sin embargo, si el trabajo no es valorado ni remunerado adecuadamente se crea un grado de insatisfacción laboral y este a su vez reduce su producción.

De igual manera, los empleados necesitan estar estimulados y en un ambiente de trabajo adecuado que genere confianza en su trabajo, en otras palabras, requieren condiciones adecuadas para hacer un buen trabajo que debe estar centrado en su bienestar y seguridad. Es por ello que la mayoría de las organizaciones deciden aplicar su estrategia en su servicio y producto dejando de lado la capacidad humana que cumple un rol fundamental en el éxito de la organización representando los gastos que se generan al momento de realizar revisiones de desempeño, capacitaciones, etc. (2).

Apaza (2018) hizo mención que las empresas más exitosas del mundo hoy están invirtiendo mucho tiempo y recursos para mantener un buen desempeño en el trabajo. para permitir que la productividad y la innovación de cada trabajador crezca mediante una buena gestión. En el último año en el Perú, una de las principales áreas afectadas por la pandemia del covid-19 fue el sector salud. Recientemente con la aparición de la nueva pandemia y nuevas cepas del coronavirus, la vida ha dado un giro inesperado a la forma de convivencia habitual, obligando a todos a aprender y a poner en práctica diferentes protocolos de seguridad con el fin de proteger su bienestar (3).

En el caso de los establecimientos farmacéuticos se pueden ver afectados debido a la coyuntura, ya que el desempeño de los trabajadores está directamente relacionado con la productividad, la eficiencia y otros factores. Por tanto, es trascendental saber la captación que tiene un empleado del lugar de trabajo en el que se desenvuelve, ya que esa captación tiende a verse influida por aspectos claves e importantes que deben ser considerados para el estudio del entorno organizacional: talento humano y sus indicadores: liderazgo, innovación, recompensas y comodidad. Diseño organizacional y sus indicadores: recompensas, toma de decisiones, comunicaciones organizacionales y cultura organizacional.

Las habilidades y la motivación son los determinantes del desempeño laboral, el primero de los cuales describe el aumento de las aptitudes, capacitaciones y recursos, la segunda por el compromiso y anhelo de cumplir sus metas o fines determinados. Según esta idea, el desempeño laboral está moderado por factores complementarios y la empresa está decidida a enfocarse en identificar las habilidades de cada empleado durante el proceso de elección. Es por ello que se requiere evaluar periódicamente la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones y así mantener el equilibrio entre sus habilidades y motivación.

El desempeño laboral descifra la manera en cómo se llevan a cabo diferentes actividades dentro de una organización, el grado de las relaciones sociales, el tipo de desempeño que expresan, los objetivos cumplidos, etc. El desempeño laboral también es analizado como materia de evaluación y de tener una percepción de cómo van avanzando los objetivos institucionales.

La habilidad nos indica el grado de capacidad al momento de realizar algunas tareas, implica requisitos previos tales como inteligencia, causas o sucesión de conductas con el fin de obtener un beneficio específico. Existen dos tipos de habilidades: habilidades duras, que comprenden la capacidad del conocimiento propio, práctica o actitud de hacer algo bien y las habilidades blandas; estas son intangibles y se trata de determinar las fortalezas de cada persona como líder, negociador, entre otros. Por ende, conocer las fortalezas y debilidades de un equipo es una prioridad. Esto permitirá mantener las diversas habilidades de los miembros de su equipo para mejorarlas mediante capacitación y exclusión para así eliminar las debilidades que estén presentes, en el equipo humano. Como resultado la empresa centra el éxito y la productividad en sus empleados a través de los mayores beneficios del compromiso, por eso en una empresa más allá de la existencia material los trabajadores prestan sus ilusiones, entusiasmo y dedicación personal, es así que el empleador está ansioso por alinear los objetivos empresariales con los del propio colaborador. Las evaluaciones de rendimiento laboral de los trabajadores son imprescindibles en cualquier compañía. Por esta razón, el campo de los recursos humanos pasa por diseñar un sistema de calificación para detectar las debilidades y fortalezas dentro de la organización.

Según Rosas Guzmán, Yessica (2017), al final de su estudio señaló que no existía relación lineal directa entre las variables de su estudio, mostrando el mismo resultado en la dimensión motivacional que en el caso de factores externos e internos. Se puede concluir que no existe una relación secuencial directa entre la motivación de los empleados en la empresa y su capacidad para el desempeño de sus tareas, en función de sus resultados, las acciones de motivación y prevención deben estar enfocadas a los grupos de riesgo y así implementar diversos planes de mejora en relación el sexo y la edad de los trabajadores. Su objetivo general es determinar la relación entre los factores motivadores de los empleados de la empresa y su capacidad para desempeñar sus funciones (4).

Lévano Lizárraga, Miguel Ángel (2017), concluye en su investigación que el incentivo que reciben los colaboradores repercute en el rendimiento laboral en la compañía, esto refiere a que un empleado tiene un mejor performance cuando divisa y experimenta un mayor valor motivacional de parte del empleador. Su

objetivo es explicar cómo incide la motivación en el desempeño de los empleados de Euroshop (5).

En el trabajo de Sánchez Collantes (2016), los resultados muestran que los conductores no son reconocidos por su trabajo y si bien no existen unas políticas establecidas para promover el compañerismo, los conductores enfatizan la importancia de contar con programas de capacitación profesional y motivacional para mejorar su capacidad para hacer su trabajo. El autor llega a la conclusión que la compañía Indoamérica Servicios Logísticos SAC, tendrá que realizar un plan de estímulos financieros basado en el desempeño de los conductores y poner en marcha Programas de incentivos y formación para mejorar el rendimiento. El fin fue establecer una solución a la interrogante que se planteó en la investigación. Es así que el investigador puso intensidad en la hipótesis suscitada, teniendo en cuenta que la motivación tiene un efecto positivo en el rendimiento global del empleado en la empresa (6).

Alaluna P. Judith y Mayta N. Yaneth (2016), en su trabajo de investigación considera que es necesario cuantificar y comprender que existe una relación proporcional entre la motivación de los empleados de una empresa y la capacidad para desempeñar sus funciones., con la finalidad de lograr los resultados y así impulsar un aumento de proyectos motivacionales para sus colaboradores y así se vea reflejado en el buen servicio que se ofrece a los usuarios. Así mismo encontraron que el rendimiento de los colaboradores no fue el más óptimo, debido a que no cuentan con excelentes programas que los alienten, lo cual influye en cumplimiento de los objetivos y la imagen de la corporación. Concluyeron que había una disconformidad por parte de los trabajadores por sus retribuciones y porque consideraron que sus exigencias motivacionales no cumplían sus expectativas (7).

La investigación de Mamani Merma, Leandro (2016) cuyo objetivo fue evaluar la estimulación y rendimiento laboral en la entidad de crédito Mibanco. Se evaluó el valor motivacional y el desenvolvimiento aplicado a los colaboradores. Resultados: del total la población encuestada, se refleja el 81.10% cumple con el objetivo final que se refiere a ofrecer mejoras laborales y así llegamos a las siguientes conclusiones: se considera que la motivación cumple un papel fundamental en la

empresa ya que esta tiene una relación directamente proporcional con el buen desempeño laboral para lograr sus propósitos (8).

Cáceres V y Peralta M (2016), en su estudio de investigación pudo concluir que los colaboradores que se ven afligidos con el estrés laboral son el 49% del total de la población estudiada, de igual manera el desempeño laboral se considera regular en un 49,5% de los empleados encuestados. Por ende, se llega a la conclusión que existe una conexión reveladora entre las variables de estudio por parte de los autores realizada con los colaboradores de "Santa Ana" clínica en la ciudad de Cajamarca (9).

Gallegos FA 2016, en su investigación, propuso como meta medir el clima organizacional y su vínculo con el servidor del sector público arequipeño en el ámbito administrativo y concluye en que existe un vínculo directo entre el entorno organizacional y el performance profesional del servidor del Ministerio público del área administrativa finalmente la intención de esta investigación fue aclarar la conexión del estrés del trabajador y su productividad (10).

Para Murga LM y Mostacero ES, 2016 la finalidad de su estudio es describir el impacto del ambiente organizacional en el rendimiento de los colaboradores de la compañía, la metodología utilizada toma en cuenta el diseño de relevancia, la muestra la conforman 31 colaboradores. El uso de técnicas de encuesta y el uso de cuestionarios como herramientas de recopilación de datos pueden estimar el clima organizacional compuesto por cuatro dimensiones: autorrealización, compromiso laboral, supervisión y comunicación. Utilizó 15 cuestionarios validados para evaluar el desempeño laboral. En cuanto a los resultados laborales, el 51,6% fue bueno y el 48,4 % considera promedio. Al evaluar el impacto del entorno organizacional en los de alto desempeño, el 60% de las personas tenían un ambiente organizacional muy favorable. La conclusión es que se trata de Distribuidora Perufarma S.A. Tiene una gran influencia en el ambiente organizacional del área de ventas. Y la eficiencia del trabajo de los empleados (11).

Bordas, (2016) "El ambiente de trabajo, se caracteriza por una serie de aspectos concretos y abstractos que pertenecen a una organización específica de manera relativamente estable, afectando las actitudes, motivaciones y comportamientos de sus integrantes, afectando así el desempeño de la organización". Esta puede ser

percibida y descrita por los miembros que la conforman. Por lo tanto, se puede medir desde una perspectiva operativa mediante el estudio de su percepción, descripción y otras medidas objetivas.

En un momento específico, en el ambiente de trabajo puede también ocurrir Cambios, ya que los propios miembros principalmente los líderes organizacionales, son los impulsores del cambio, de tal manera el entorno laboral repercute en el proceder de las personas y se considera una buena señal al compromiso organizacional, el rendimiento y la satisfacción laboral. Por otro lado, Bordas presta más atención a los aspectos de percepción, como la motivación, el comportamiento y la actitud. Como explica Triginé, se puede ver que todos estos agentes son fundamentales. No solo se enfoca en algunos factores al igual que Bordas. Pese a ello ambas partes están de acuerdo en que se trata de una herramienta de previsión eficaz y eficiente (12).

Clemente, (2017) indica que el clima laboral se refiere íntegramente al entorno del capital humano en su entorno laboral. En la actualidad, muchas empresas no se han dado cuenta de este problema y creen que proporcionar a los empleados las herramientas que necesitan es suficiente para trabajar y prosperar dentro de la organización. Su mayor potencial es ofrecer un óptimo servicio al cliente y responder a las necesidades de los empleados, es decir, que son muchos los factores que trascienden en las relaciones interpersonales., como las apreciaciones, los valores, las personalidades, el aprendizaje y las presiones que puedan percibir los empleados (13). Según este investigador actualmente la compañía ahora cree que al brindarles a los empleados las herramientas adecuadas, pueden sentirse en un buen ambiente de trabajo, ignorando las necesidades, reconocimientos y políticas que son determinantes de un buen clima laboral. para cumplir los objetivos y el crecimiento de la empresa.

La cadena de boticas MIFARMA cumple un rol muy importante en la comercialización y suministro de medicamentos al público. A su vez cumple un papel fundamental en el ámbito laboral del país creando puestos de trabajo, Es por eso que nuestra investigación se utiliza para contrastar las realidades que están afectando a muchos sectores socioeconómicos en la actualidad debido a la pandemia que estamos viviendo.

Necesitamos crear un ambiente de trabajo cómodo para que nuestros empleados logren de manera efectiva el compromiso con la excelencia dentro de la organización, aumenten la productividad, aumenten las ventas y logren los objetivos establecidos. Nuestros resultados mostraron que los principales beneficiarios son ellos mismos, lo que significa un aumento de sus comisiones y por ende los ingresos mensuales aumentan, por lo que las propuestas se hacen principalmente para cambiar la indiferencia artificial hacia el entorno laboral de los empleados.

MIFARMA luego se compromete como organización y confía en que los empleados pueden lograr sus objetivos y metas. Por tanto, se establece la importancia de realizar una evaluación del desempeño de los técnicos de farmacia.

El objetivo general de este estudio es: ·

- Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA ubicadas en la Av. Las Flores del distrito de San Juan de Lurigancho.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de la investigación.

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, con respecto al diseño metodológico se trata de un estudio de corte transversal, descriptivo y no experimental. Es descriptivo y no experimental porque resuelve variables sin intervención alguna y analizarlas en el medio natural. La recolección de datos es transversal porque se realiza en momentos específicos.

2.2. Población, muestra y muestreo.

En el presente estudio se trabajó con una muestra conformada por los colaboradores de las boticas MIFARMA de la Av. Las Flores, San Juan de Lurigancho, el muestreo es aleatorio no probabilístico por conveniencia, el cual fue conformado por colaboradores de las boticas MIFARMA. La muestra a trabajar corresponde al personal de los establecimientos farmacéuticos adyacentes que corresponde a 60 individuos.

En cuanto a los criterios de exclusión tenemos:

- Personas que no hayan cumplido la mayoría de edad.
- Colaboradores de otros locales de las boticas MIFARMA.
- Quienes no quieran participar en el proyecto de investigación

En cuanto a los criterios de inclusión tenemos:

- Colaboradores de los locales de MIFARMA de la Av. Las Flores, San Juan de Lurigancho.

2.3. Variables de investigación.

El presente estudio presenta la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas MIFARMA de la av. Las Flores - San Juan de Lurigancho, agosto 2021”

Definición conceptual: Son procedimientos relacionados con las actividades laborales que los empleados deben realizar en la empresa. Este método nos permite evaluar la ejecución de las obligaciones laborales de los colaboradores puesto que se documenta todo lo productivo de un colaborador y las áreas en las que podría mejorar, extraídos por medio de un método de recopilación de información (encuesta de calificación).

Definición operacional: La actual investigación refleja la objetividad de la conciencia de los colaboradores de las boticas MIFARMA de la Av. Las Flores de San Juan de Lurigancho, por medio de los factores que afectan tanto la causa como la condición del empleado en el lugar de trabajo y provocan reacciones que indican la presencia de estrés psicológico y otros factores.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se usaron métodos de recolección de datos, encuestas y cuestionarios como herramientas para cada colaborador de las boticas MIFARMA de la Av. Las Flores, San Juan Lurigancho. El recurso de recopilación de datos incluyo 35 interrogantes que nos permitió evaluar que tan activos son los empleados en su centro laboral. El instrumento se realizó en el transcurso del horario laboral del colaborador en un periodo de tiempo de 10 minutos, Asimismo,

se utilizaron dos puntos importantes como métodos de recolección de datos: primera es una encuesta y la segunda es una guía de observación que se aplicó a cada empleado de forma individual. Esta herramienta fue desarrollada de acuerdo al trabajo de investigación titulado “evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA de la Av. Las Flores - San Juan de Lurigancho, agosto 2021” de los autores Velásquez Cano José Luis y García Blas Lizbeth Stefanny. La herramienta de recopilación de datos fue el cuestionario en el orden en que se presentaron las dimensiones de la variable, comenzando por la eficiencia, eficacia, productividad, calidad, disciplina y compromiso. La herramienta consta de 30 ítems, cada uno de los cuales rastrea los indicadores en estudio; Se utilizó una escala Likert, manteniendo un orden jerárquico descendente de 3 a 1, lo que la convierte en un relieve en una escala ordinal; donde 3 es sí, 2 es tal vez y 1 es no. Asimismo, se evaluó la variable de desempeño laboral en cuatro niveles, bajo (30-45), regular (46-61), Alto (62-77) y eficiente (78-90). La herramienta se aplicó a 60 empleados de los establecimientos farmacéuticos ya antes mencionados. Cabe señalar que estas herramientas de recolección fueron validadas a criterio de 3 expertos docentes de la EPFYB.

2.5. Plan de recolección de datos.

Para desarrollar el plan de recolección de datos se requirió la correspondiente carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora, con ella se tramitó la autorización a la gerencia de la cadena de boticas MIFARMA S.A.C de la Av. Las Flores del distrito de San Juan de Lurigancho y solicitar la autorización de la realización de las encuestas por parte de los colaboradores, Para comenzar el desarrollo de recopilación de datos, primero se proporcionó información sobre la naturaleza de su estudio y se le solicitó que firme un formulario de consentimiento informado (Anexo D). A continuación, se recogieron los datos solicitados en el formulario de recolección pactada.

2.6. Métodos de análisis estadístico.

Para realizar el análisis estadístico de las principales variables relevantes en este estudio, se aplicó la prueba estadística descriptiva (frecuencia relativa, media, medidas de varianza) para lo cual se utilizaron las herramientas SPSS y Excel.

2.7. Aspectos éticos.

Se tomaron en consideración los puntos de vista de justicia, benevolencia, no maleficencia y bioéticos de autonomía. El consentimiento informado también se aplicó después de que se proporcionó información explícita a todos los colaboradores para mantener la confidencialidad de los participantes en este estudio (colaboradores).

No maleficencia: concierne a reducir posibles riesgos de los participantes evaluados en el actual estudio de investigación no se expondrá agravio de susceptibilidad personal para los colaboradores participantes.

Autonomía: Se refiere a la capacidad de elegir y a la libertad. Este proyecto de investigación respeta las decisiones de los participantes que aparecen en la muestra y se compromete a aceptar o negarse a participar, es decir, a mantener el anonimato de las identidades de los participantes en todo momento mismo.

Beneficencia: Al participar en la investigación, maximizamos los intereses de todos. En este proyecto de investigación titulado evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA de la Av. las flores - San Juan de Lurigancho, lograremos fomentar actitudes y optimizarlas.

Actitud: Predisposición de realizar actividades con capacidad en tiempo predispuesto por ellos, donde el participante desarrollará las cualidades para el cumplimiento de sus actividades y posterior a ello realizará de manera apta cualquier evaluación presentada por el proyecto .

Responsabilidad: Se afirma que es responsabilidad y deber personal del investigador considerar el impacto de la implementación y difusión del proyecto en los participantes y la sociedad en su conjunto.

III. RESULTADOS

En este estudio se desea evaluar el desempeño laboral en los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma de la av. Las Flores – San Juan de Lurigancho. Para ello, se realizaron encuestas entre los colaboradores quienes cooperaron en conjunto de manera efectiva porque entendieron que el resultado de la investigación proporcionaría datos para mejorar sus procesos, lo que permitirá optimizar los resultados mediante la medición de la variable de estudio.

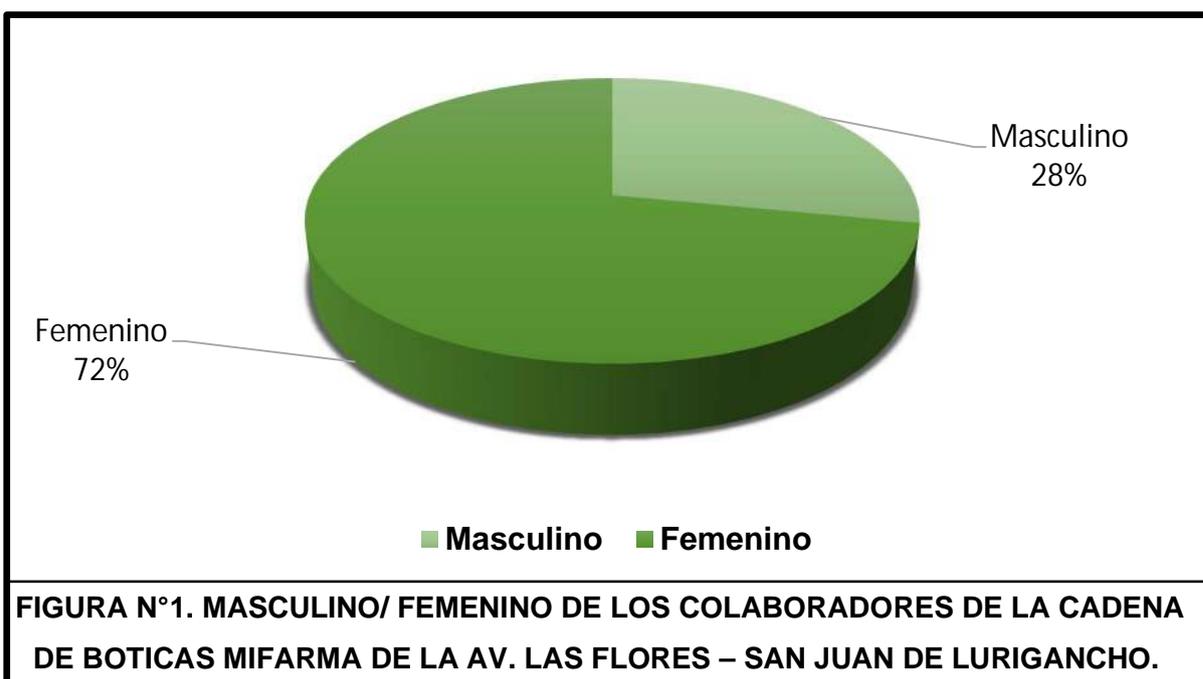
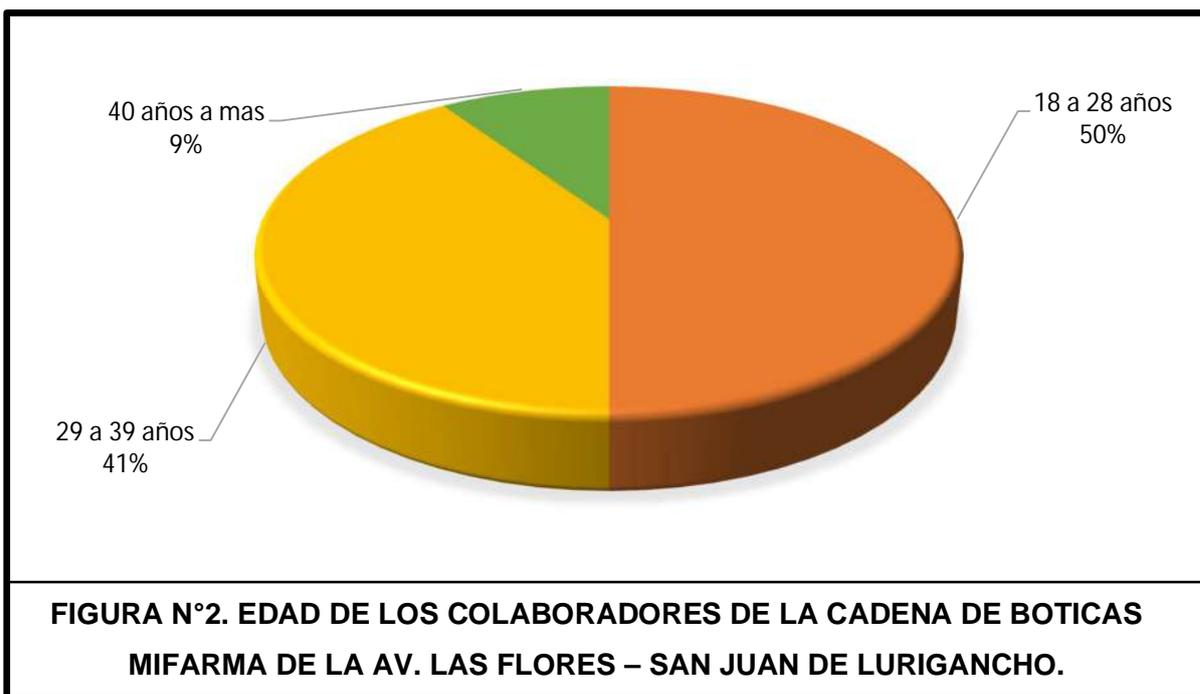


FIGURA N°1. MASCULINO/ FEMENINO DE LOS COLABORADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES – SAN JUAN DE LURIGANCHO.

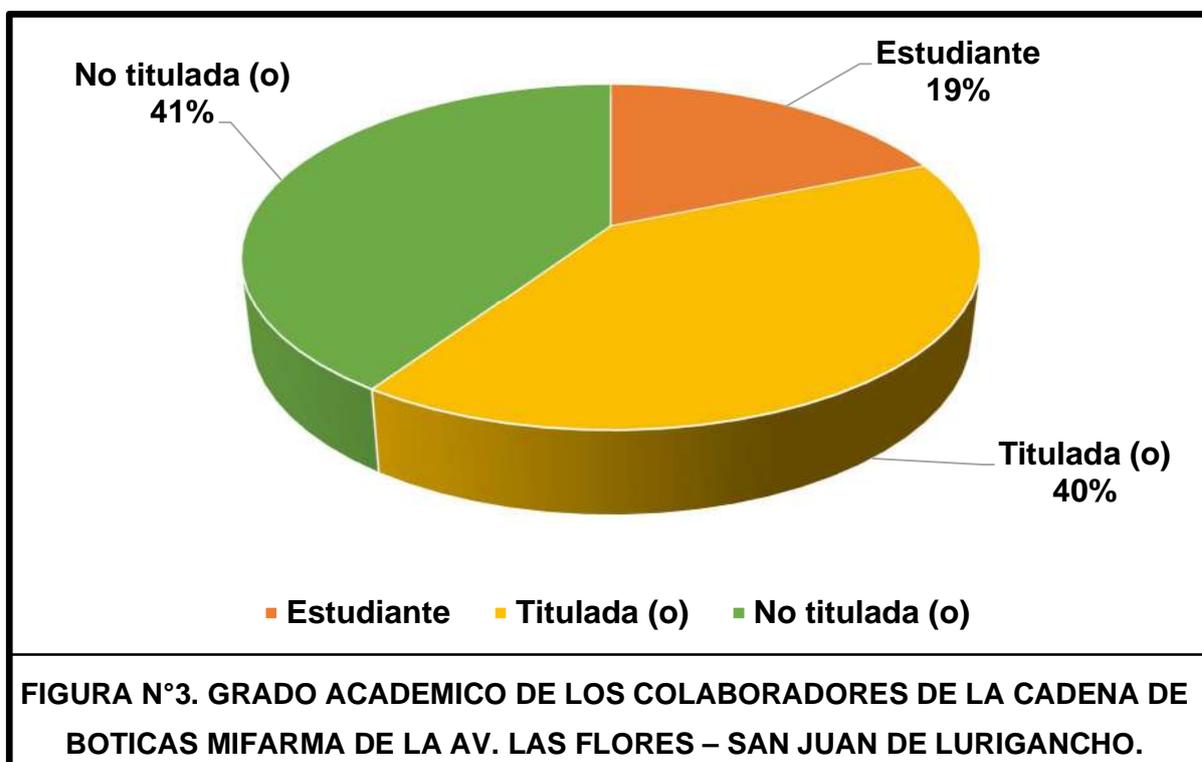
Fuente: Elaboración propia

En la figura N°1 muestra la distribución de los técnicos en farmacia según su género. Encontramos aquí que un 72% son mujeres y un 28% son varones, concluyendo que es una población mayormente femenina.



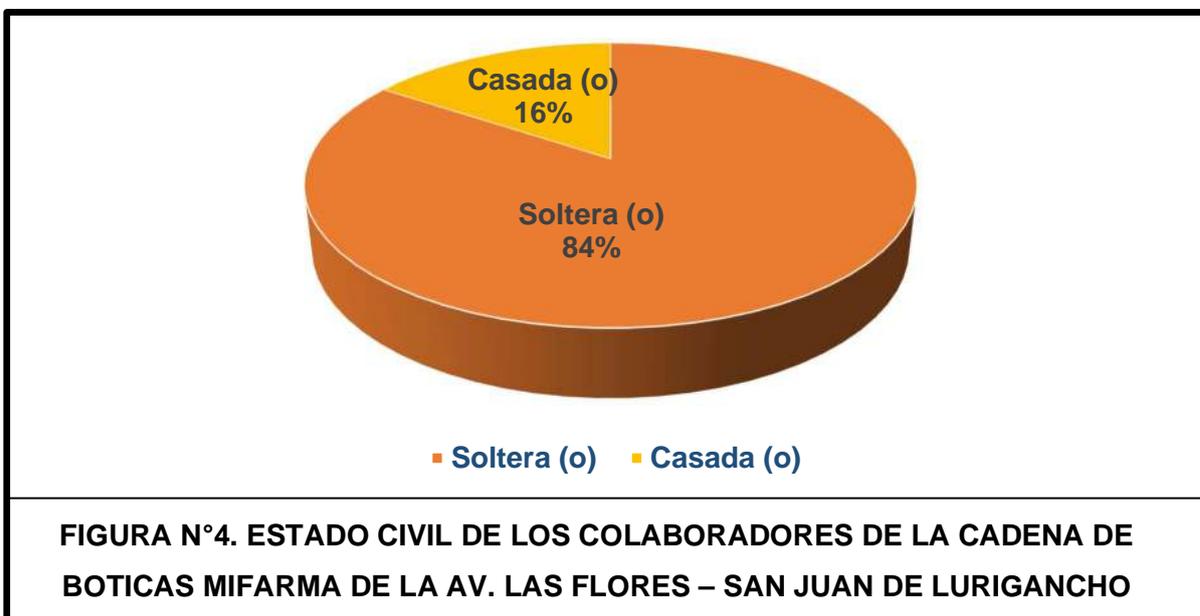
Fuente: Elaboración propia

En la figura N°2 se muestra la distribución de los colaboradores según sus edades. Encontramos aquí que un 50% están en el rango de 18-28 años, un 41% están en el rango de 29 a 39 años y un 9% están en el rango de 40 a más; donde se observó un gran porcentaje de técnicos en farmacia menor a los 29 años.



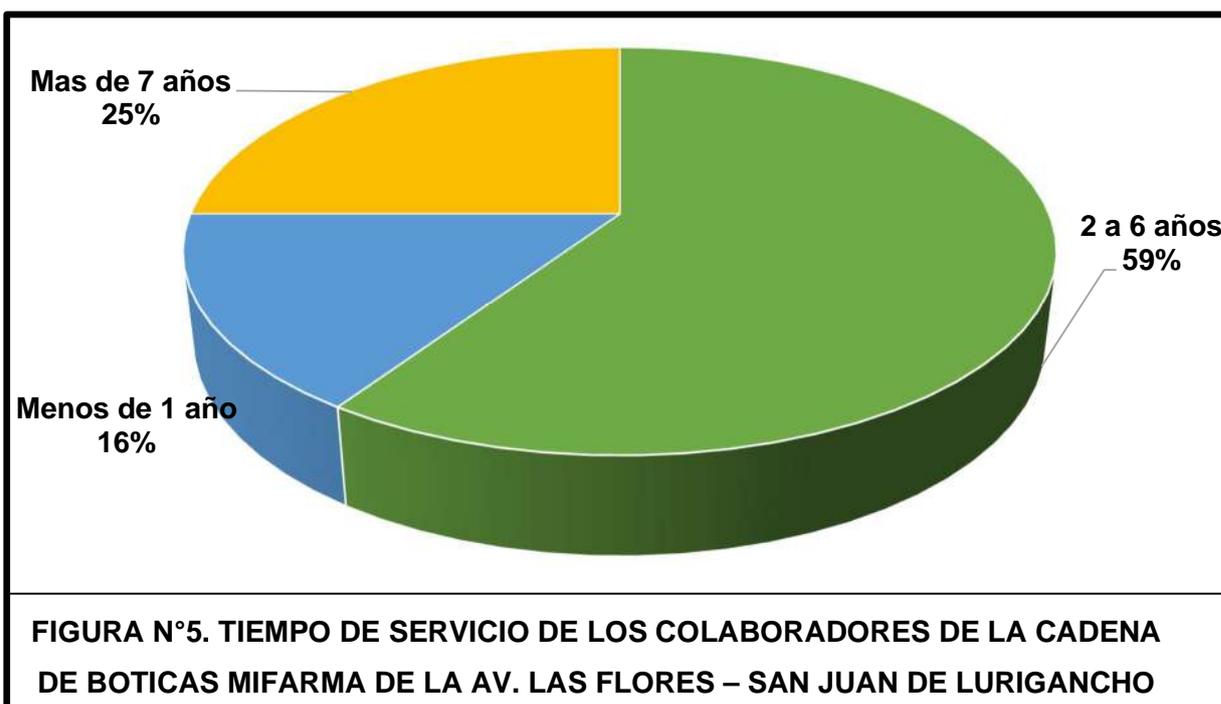
Fuente: Elaboración propia

En la figura N°3 muestra la distribución de los técnicos en farmacia según su grado académico. Encontramos aquí que un 40% son titulados, un 41% no son titulados y un 19% son aún estudiantes, se observó gran porcentaje equitativo entre dos variantes de titulados con los que no están titulados.



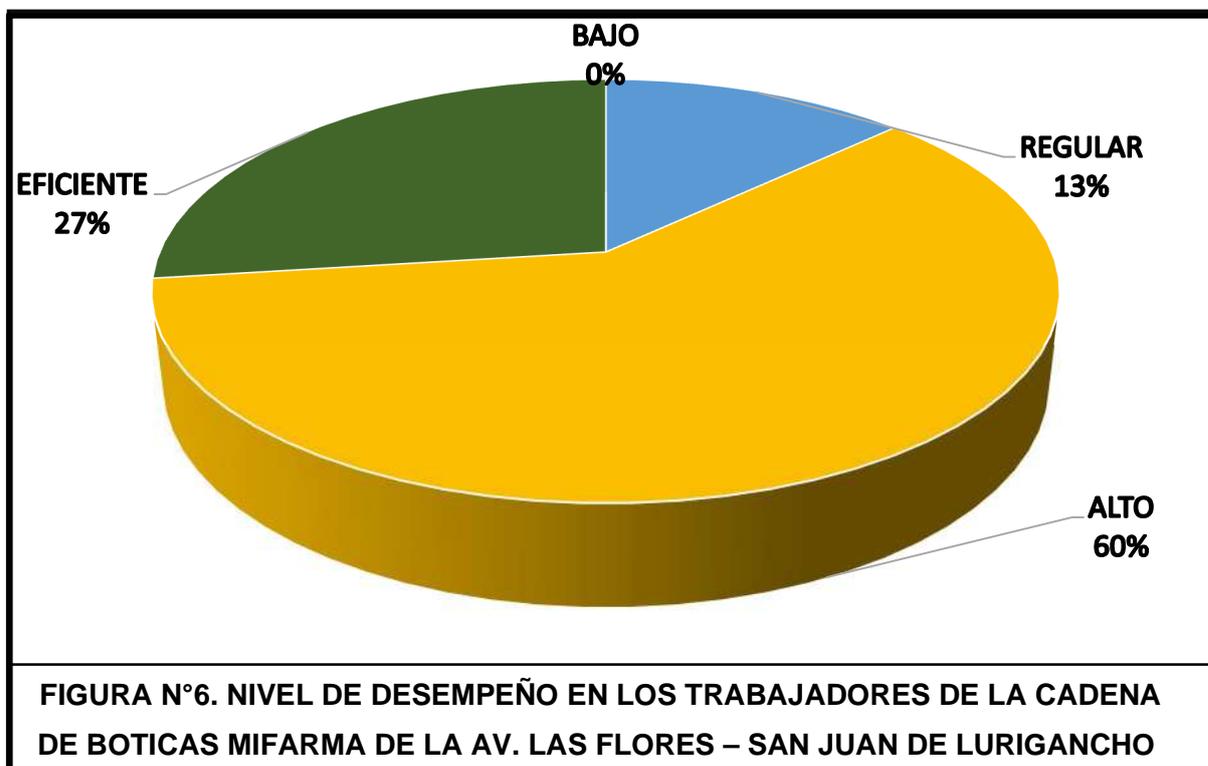
Fuente: Elaboración propia

En la figura N°4 muestra la distribución de los técnicos en farmacia según su género. Encontramos aquí que un 84% son solteros (a) y un 16% son casados (a), concluyendo que es una población mayormente soltera(a).



Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 5, muestra la distribución de la muestra en estudio según el tiempo de servicio. Encontramos aquí que un 59% está en el rango de 2 a 6 años, un 25% más de 10 años y un 16% menos de un año, se obtuvieron un gran porcentaje de los técnicos en farmacia que laboran de más de 7 años.



Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 6, muestra la distribución de los trabajadores según el nivel de desempeño laboral se observó un mayor porcentaje 60% nivel alto, 27% nivel eficiente, 13% de nivel regular y un 0% nivel bajo así se concluye que en la cadena de boticas MIFARMA el nivel de desempeño oscila entre regular, alto y eficiente.

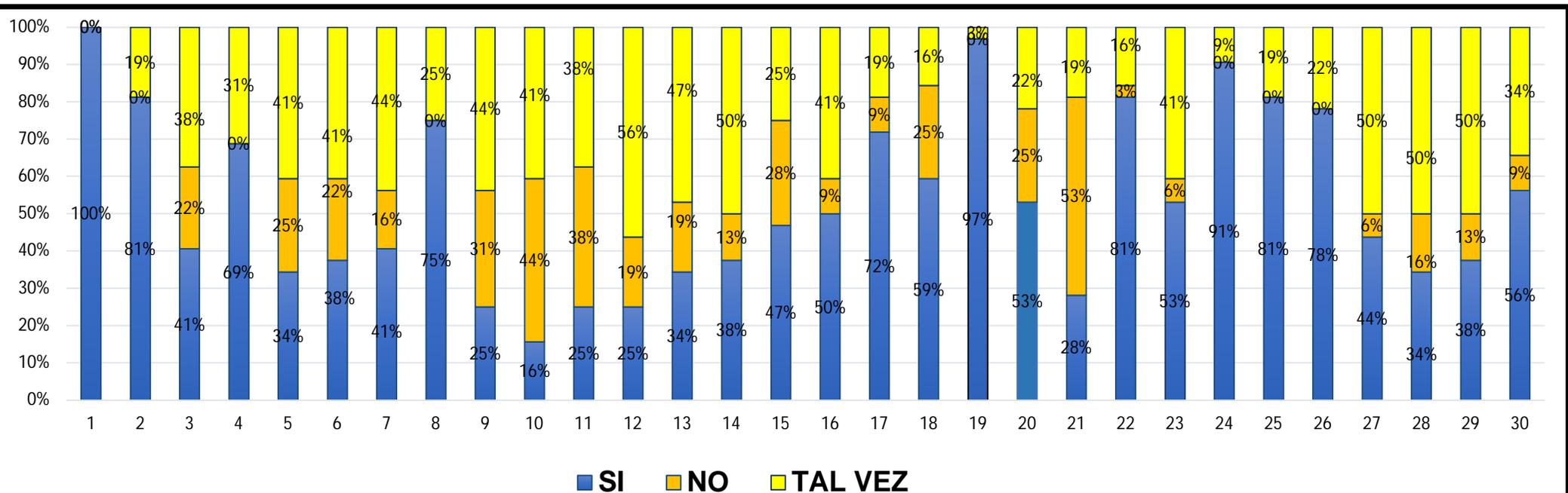
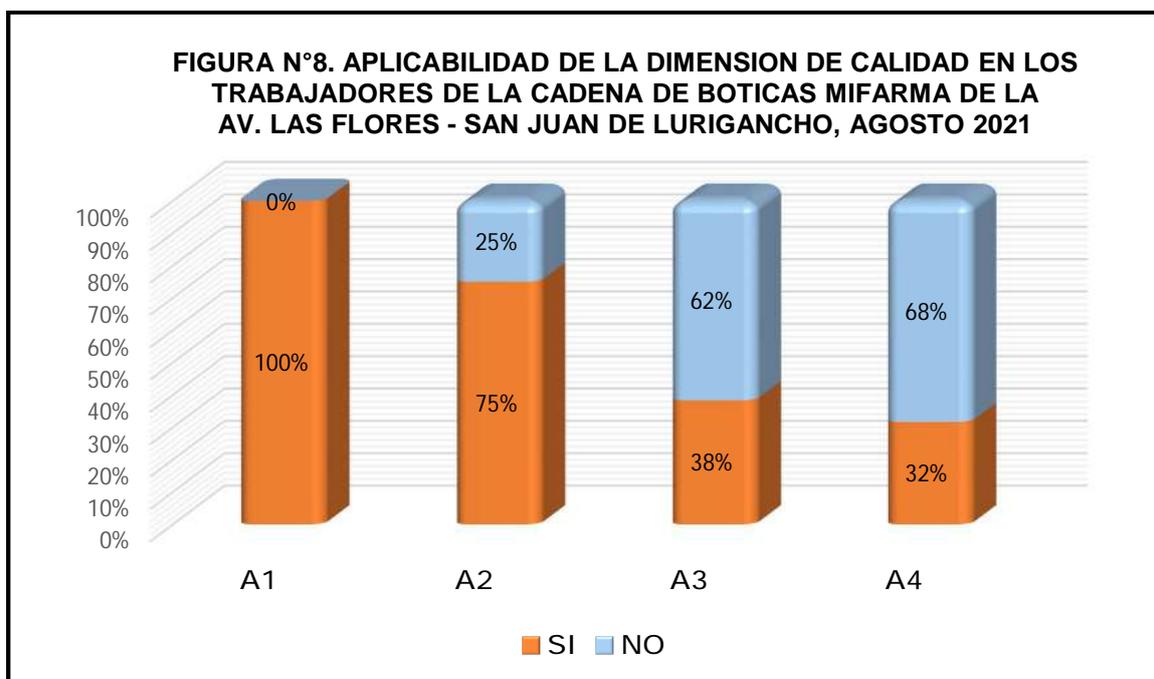


FIGURA N°7. EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021

Legenda: II.1: ¿Sabes que significa desempeño laboral? II.2: ¿Conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora? II.3: ¿Considero que la proximidad y frecuencia con la que es supervisado es buena? II.4: ¿Los gerentes de la empresa supervisan su trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa? II.5: ¿Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador?? II.6: ¿La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta? II.7: ¿El apoyo que recibo de mis superiores me motiva que me desempeñe mejor? II.8: ¿Considero que la empresa me brinda capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral?? II.9: ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas? II.10: ¿Considera que el horario de trabajo es el adecuado? II.11: Considera que el sueldo motiva a que sea más productivo? II.12: ¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño? II.13: ¿Me siento seguro y estable en mi empleo? II.14: ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho? II.15: ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual? II.16: Recibo un trato justo en mi trabajo? II.17: ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo? II.18: ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades? II.19: ¿Tener una buena personalidad y un buen comportamiento influye el desempeño laboral? II.20: ¿Está de acuerdo con las tareas que se le asigna en el trabajo? II.21: ¿Siento que tratar todo el día con la gente me cansa?? II.22: Considero que soy empática (o) en la atención que brindo? II.23: ¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros que se presentan en su centro de trabajo? II.24: ¿Busca siempre asumir nuevas responsabilidades para su crecimiento personal? II.25: ¿Hace uso adecuado de los recursos y herramientas que le brinda la empresa para lograr sus objetivos laborales? II.26: ¿Considera que los objetivos en esta empresa son importantes? II.27: Alcanza los objetivos laborales mensuales que le traza la empresa? II.28: Considera la empresa donde labora le brinda oportunidades de ascenso? II.29: Considera que los objetivos y metas que está alcanzando dentro de la empresa van acorde con su desempeño? II.30: Las condiciones físicas de trabajo son las adecuadas?

En la figura N°. 7, muestra el nivel de desempeño de los técnicos en farmacia de la cadena de boticas Mifarma de la Av. Las Flores de San Juan de Lurigancho en el ítem 1 presento un 100% de conocimiento sobre el desempeño laboral, esto refleja que el técnico en farmacia conoce y ejecuta un adecuado desenvolvimiento laboral. En el ítem 2 sobre las políticas y reglamentos de la empresa presenta 81%; en los ítems 19 y 24 que se refieren al buen desempeño y crecimiento personal tuvieron 97% y 91%. Así mismo en el ítem 25 refiere sobre el adecuado uso de herramientas que la empresa ofrece para un mejor desempeño laboral, este presento 81% ubicándose así entre los ítems con mayor porcentaje. En el ítem 10 solo el 16% está conforme con el horario establecido por la empresa. De igual manera, en el ítem 9 se observa un bajo porcentaje correspondiente a un 25% que están de acuerdo con el beneficio económico percibido.

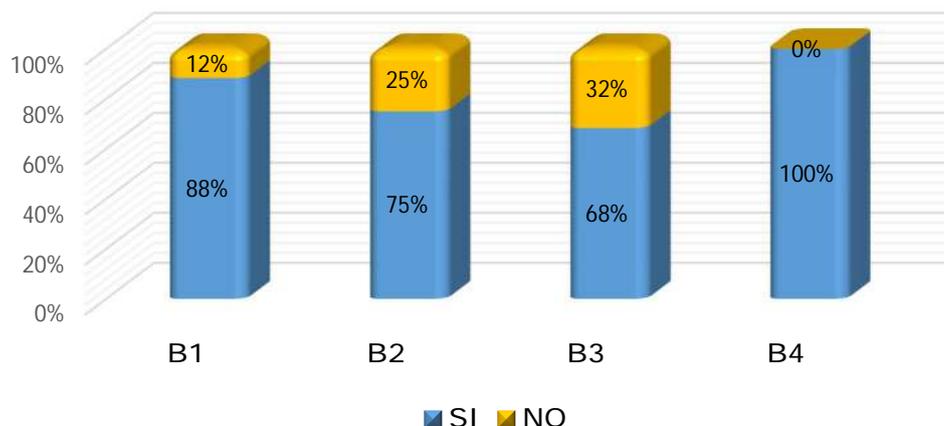


Fuente: Elaboración propia

Leyenda: **A: DIMENSION DE CALIDAD** **A.1:** Se muestra respetuoso y amable en el trato. **A.2:** Se muestra profesional en el trabajo. **A.3:** Hace uso racional de los recursos **A.4:** No Requiere de supervisión frecuente.

En la Figura. N° 8 se muestra la distribución de la aplicabilidad de los trabajadores según la dimensión de calidad. Encontramos en el ítem A1 que el 100 % realiza su trabajo con respeto y amabilidad, así mismo, el ítem A2 presentaron 75% de los técnicos realiza un trabajo capacitado, mientras que en los ítems (A3 y A4) se observaron porcentajes por debajo del 50% resultando perjudicial para un buen desempeño laboral y los intereses de la empresa.

FIGURA N°9. APLICABILIDAD DE LA DIMENSION DE RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021

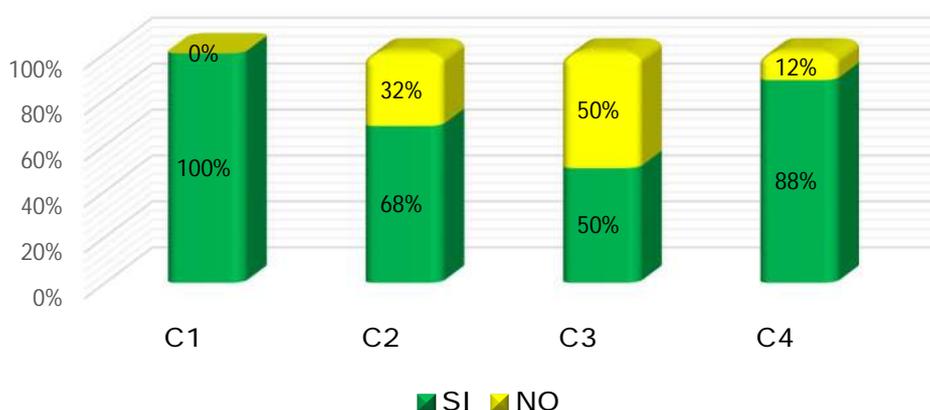


Fuente: Elaboración propia

Leyenda: **RELACIONES INTERPERSONALES** **B.1:** Interactúa fluidamente con sus compañeros de trabajo. **B.2:** Escucha con empatía. **B.3:** Motiva y ayuda a sus compañeros. **B.4:** Evita peleas y discusiones con sus compañeros.

En la Figura N°9 encontramos de acuerdo a la dimensión de relaciones interpersonales porcentajes elevados que oscilan de 68% a 100 % las cuales evidencian la interacción entre compañeros, la empatía y motivación que tienen entre ellos presentando así un buen clima laboral.

FIGURA N°10. APLICABILIDAD DE LA DIMENSION DE INICIATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021

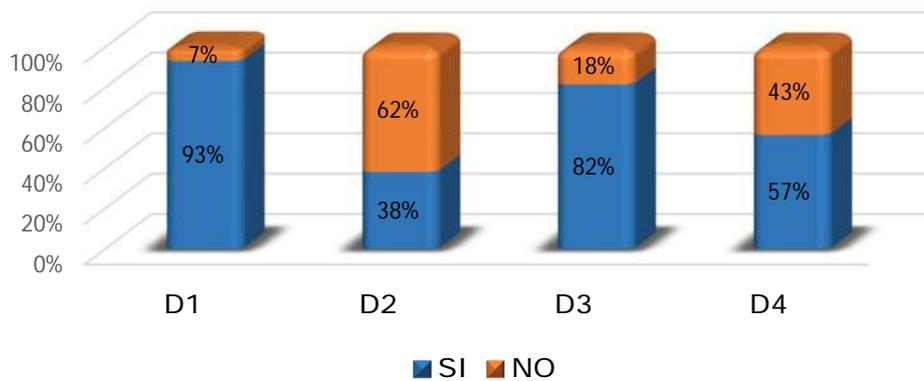


Fuente: Elaboración propia

Leyenda: **C: INICIATIVA** **C.1:** Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos **C.2:** Se muestra asequible al cambio **C.3:** Se anticipa a las dificultades **C.4** Tiene gran capacidad para resolver problemas.

En la Figura N°10 Muestra de acuerdo a la dimensión de iniciativa en los ítems (C1, C2, C3, C4) presentaron porcentajes altos desde 50% al 100% demostrando así gran capacidad de iniciativa, resolución de problemas y productividad para la empresa.

FIGURA N°11. APLICABILIDAD DE LA DIMENSION DE TRABAJO EN EQUIPO Y ORGANIZACION EN LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021

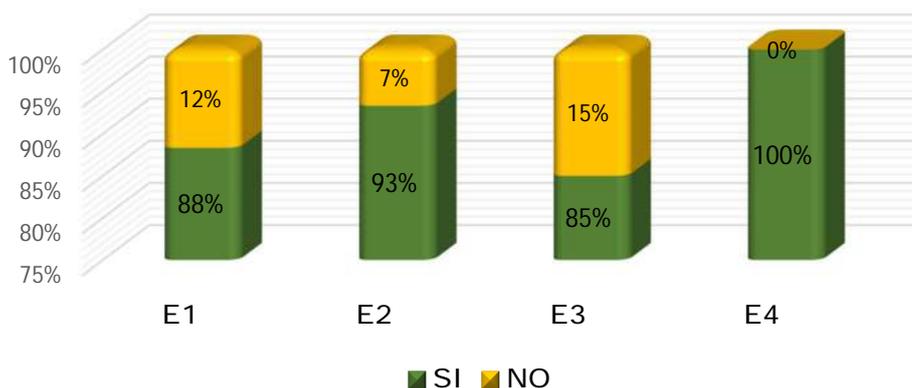


Fuente: Elaboración propia

Leyenda: D: TRABAJO EN EQUIPO Y ORGANIZACIÓN D.1: Planifica sus actividades laborales D.2: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo D.3: Hace uso de indicadores que pide la empresa D.4: Se preocupa por alcanzarlas metas.

En la figura N°11 se observó de acuerdo a la dimensión de trabajo en equipo que los ítems (D1 y D3) presentaron un porcentaje positivo relacionado a la planificación de actividades y uso de indicadores que pide la empresa, sin embargo, los ítems (D2 y D4) mostraron resultados con porcentajes por mejorar y así poder cumplir los objetivos y metas.

FIGURA N°12. APLICABILIDAD DE LA DIMENSION DE ORIENTACION DE RESULTADOS EN LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021

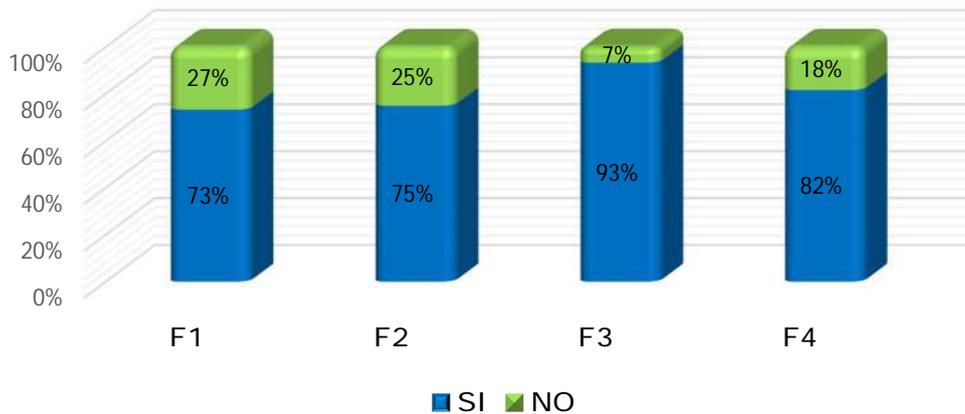


Fuente: Elaboración propia

Leyenda: E: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS E.1: Termina su trabajo oportunamente. E.2: Cumple con las tareas que se le encomienda. E.3: Tiene una actitud positiva y proactiva. E.4: Cuidado de herramientas y equipo.

En la Figura N°12 se observó según la dimensión de orientación de resultados que los porcentajes oscilan entre los 85% y 100% el cual refleja el cumplimiento de un buen desempeño laboral siendo esto beneficioso para intereses de la empresa.

FIGURA N°13. APLICABILIDAD DE LA DIMENSION DE CONOCIMIENTO EN LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021

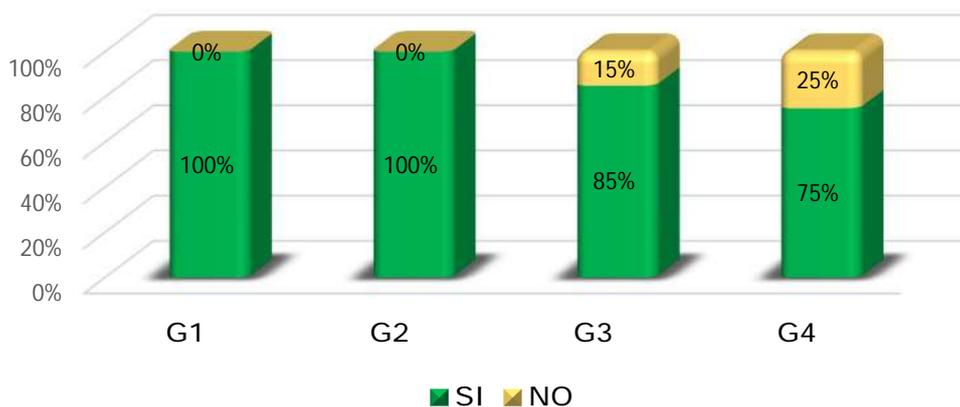


Fuente: Elaboración propia

Leyenda: F: CONOCIMIENTO F.1: Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo. F.2 Uso y conocimiento de métodos y estrategias. F.3: ¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros que se presentan en su centro de trabajo? Uso de herramientas y tecnología. F.4: Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.

En la Figura N°13 con respecto a la dimensión de conocimiento en los ítems (F1, F2, F3, F4) se observó porcentajes muy elevados el cual refleja la preparación y conocimiento con la que cuentan los trabajadores el cual permite a la empresa tener una mayor productividad.

FIGURA N°14. APLICABILIDAD DE LA DIMENSION DE PRESENCIA Y RESULTADO EN LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021



Fuente: Elaboración propia

Leyenda: G: PRESENCIA Y RESPETO G.1: Uso correcto y completo del uniforme G.2: Saludo de bienvenida a los clientes G.3: Cumplimiento del speak de atención G.4 Limpieza y orden del local de trabajo.

En la Figura N°14 con respecto a la dimensión de presencia y respeto en los ítems (G1, G2, G3, G4) se observó porcentajes altos el cual refiere una atención adecuada y de calidad de igual manera en cuanto a la limpieza y el orden dentro del lugar de trabajo.

IV. DISCUSION

4.1. Discusión De Resultados

El presente estudio fue realizado con el propósito de determinar el impacto del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA de la av. Las Flores. En este documento se utilizó un formato que incluyó 30 ítems relacionados al rendimiento laboral de cada técnico, que fueron evaluados en los establecimientos farmacéuticos. Los resultados reportados en este informe se refieren a la implementación de un método descriptivo- transversal. Resaltando que estos resultados, son producto de una evaluación exhaustiva de los datos obtenidos de una muestra de 60 técnicos que laboran en la cadena de boticas Mifarma. Constando de un periodo cuatrimestral de Junio – Septiembre del año 2021, para el cual aplicamos una encuesta en un solo momento, donde se evaluó el Desempeño laboral, en concordancia a la reglamentación relacionada con la ocupación laboral de la empresa.

En este estudio al evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, en la Avenida Las Flores, se pudo encontrar que el 60 % tiene un desempeño alto, el 27 % tiene un desempeño eficiente, el 13% tiene desempeño regular mientras que nivel bajo 0% de los encuestados. Esto significa que los trabajadores tienen un nivel óptimo de desempeño en el trabajo y esto es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, ya que una evaluación inadecuada o baja del desempeño laboral afecta significativamente el cumplimiento de las metas, concluyendo en que el desempeño laboral de los empleados varía de regular a alto y eficiente, por lo que Rodríguez Salazar, Lisman (2017) en sus hallazgos de investigación 63% afirmaron que su desempeño en el trabajo era tan bueno como conceptual, el 20% indicó que tenía un desempeño muy bueno, mientras que el 17% dice tener un concepto consistente de desempeño por no haber logrado la meta de manera sustentable. Estos resultados son consistentes con el estudio, ya que los resultados obtenidos muestran un dato positivo significativo de que es necesario un desempeño profesional óptimo de los empleados de la organización para lograr los objetivos.

Los resultados más destacables muestran que los técnicos en farmacia presentaron un nivel alto de conocimiento del desempeño laboral de 100% (Figura N°7) se tiene en cuenta que la gran cantidad de los técnicos conocen el significado de desempeño laboral; esto se podría relacionar con Quispe (2016), en su estudio acerca del nivel de conocimientos y actitudes del enfermero en la prevención de infecciones nosocomiales, demostró que existe una significativa relación entre el nivel de conocimiento y la efectividad del enfermero en la prevención de infecciones nosocomiales. Los resultados coincidieron con los reportados en esta encuesta, posiblemente debido a un alto nivel de comprensión, ya que este es un indicador de buenos resultados en el logro de las metas. Asimismo se evidencio que en el ítem N°2 referente a que si el trabajador conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora se obtuvo que el 81% de los trabajadores si conoce, mientras que el 19% no conoce; entonces este resultado nos indica que existe una relación directamente con el desempeño laboral ya que actúan como lineamiento y guía para que puedan cumplir los objetivos de la empresa, sin embargo, Gonzales Pinedo (2018) en su estudio concluyó que si bien cuenta con un Código de Ética interno, la entidad no tiene que hacer todo lo que esté a su alcance para asegurar su evolución plena y efectiva; esto hace que muchos trabajadores comiencen a cuestionar la forma en que se realiza el trabajo y en consecuencia genera problemas y se vea reflejado en un bajo desempeño laboral en la sede San Martin de EMAPA – Tarapoto 2017.

De acuerdo a la dimensión de capacitación y supervisión de objetivos en el ítem N°3 se observó que el 59% de los trabajadores de las Cadenas de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Lurigancho, en la Avenida Las Flores, no considera buena la proximidad y frecuencia con la que se les supervisa, lo cual se reafirma con los resultados de los ítems 4 donde del total de los trabajadores el 69% afirma que la empresa supervisa constantemente su desempeño laboral. En los ítems N°5; 6 y 7 se encontró que los trabajadores no están satisfechos con la manera ni con los responsables de su supervisión ya que en los 3 ítems la aprobación no supera el 41% pudiendo esto afectar los logros empresariales de la empresa en mención, debido a que en el ítem N°.8 acerca de las capacitaciones como estrategia para desarrollar un buen rendimiento de los trabajadores el 75% consideró su importancia para tener mejor desempeño laboral y cumplimiento de objetivo. Dentro

de este marco Gutiérrez pinto (2018) concluyó que existe un lazo significativo entre la supervisión y la eficiencia de trabajo en los funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad distrital de Majes – Caylloma, Arequipa 2018, ya que obtuvo el 54.7% aprobación de supervisión y el 48.4% de nivel apropiado y 49.5% de nivel regular en desempeño laboral. Esto es consistente con lo que Dressler M. (2015) describió en su estudio citando la supervisión como; Proceso real y único medible para lograr resultados positivos, por lo que al final diremos que existe una relación entre desempeño y supervisión.

También se observó que de acuerdo a la dimensión acerca de beneficios salariales y horario laboral es donde obtuvo los porcentajes más bajos de aprobación, en lo que refiere al ítem N°9 solo el 25% de los encuestados está conforme con el beneficio económico; algo semejante ocurre con el ítem N°10 donde se obtiene un porcentaje aún menor, sólo el 16% considera que el horario de trabajo es el adecuado, esta situación muchas veces crea un ambiente de insatisfacción en los trabajadores y estos a su vez pone en riesgo su productividad, porque un buen desempeño en el trabajo no solo está ligado a las capacidades intelectuales y físicas, sino también a las capacidades emocionales para lograr metas y promover un mejor ambiente laboral siempre y cuando se gestionen correctamente porque una gestión justa y positiva de las emociones fusiona lo profesional con lo humano avivando en los trabajadores mayor interés en su ocupación. De hecho, Castro Cornejo y Vásquez Ponte (2018) concluyeron que hay una correspondencia positiva entre la motivación laboral y el desempeño laboral, este resultado significa que, a mayor motivación en el trabajo, mayor es la eficiencia laboral de los empleados de la ciudad de Chimbote en el Hospital III de EsSalud. De esta manera, los estímulos laborales guardan relación directa con la eficiencia del trabajador; de igual manera, Paytan Quispe y Quispe Rojas (2019) en su estudio argumentaron que hay conexión directa y bastante significativa entre la bonificación social y la eficiencia laboral de las MYPES de Huancavelica, distrito de Ascensión. Así también, Burga Vásquez y Wiesse Eslava (2018) concluyeron que en términos de salarios y / o seguridad social, representaron el 71% de los desacuerdos, con los trabajadores en desacuerdo sobre el pago y las horas extraordinarias. Sin embargo, el aspecto salarial no es determinante como muestran fuentes de investigaciones previas en las que se sugería que el nivel económico de la remuneración ya no es el principal

factor a considerar a la hora de elegir la motivación, dejando espacio para otras variables.

De acuerdo a la dimensión de reconocimiento y estabilidad laboral tocados en los ítems N°. (12; 13 y 14) el porcentaje de desaprobación llama la atención ya que más del 50% de los trabajadores se muestran inconformes con la valoración que tienen por parte de la empresa ya que el solo el 34% se siente seguro en su puesto de labores de la misma forma solo el 25% siente que su reconocimiento social no es el adecuado a la función de su desempeño, mientras que solo el 38% manifiesta que la empresa no reconoce un gran desempeño de sus trabajadores. Estos resultados se reflejan en el estudio de Goicochea Zavala (2018) donde concluye que surgió el problema relacionado al reconocimiento, debido a que el supervisor o superior inmediato no distinguen el trabajo realizado con esfuerzo así mismo en cuanto a la seguridad y estabilidad laboral concluyó que el problema más relevante surgió en la investigación, es la referida a crecimiento profesional dentro de la empresa, porque la encuesta mostró que los empleados no querrían permanecer en la empresa. De cara al futuro en ese sentido se confirma que la empresa podría tener un problema de reducción de personal en un futuro próximo.

Los ítems II.15, II.16 de nuestra encuesta (Figura N°7), nos muestra que un 47% y 50% de los técnicos en farmacia está conforme con centro de trabajo. Calderón, E. A (2016), en su tesis concluyó que, del total de empleados evaluados por el área administrativa de la municipalidad, se desprende que están satisfechos con su trabajo, puesto que el 40% indicó estar totalmente satisfecho y el 60% dijo estar satisfecho con su trabajo, ninguno de los evaluados mostró insatisfacción con su trabajo.

A partir de los resultados obtenidos desde el aspecto de las relaciones interpersonales, se observa en los ítems II.17, II.18, II.19, en la Figura N°7, que hay alto porcentaje de respuestas correctas acerca de su desempeño individualizado, conoce sobre la manera correcta de sus funciones y de cómo es el trabajo en equipo. Es decir, se ha demostrado que los vínculos interpersonales influyen directamente en la eficiencia laboral. También, Monge (2017) en su estudio "La calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el desempeño laboral del enfermero en el servicio de urgencias de adultos del Hospital Nacional Cayetano

Heredia 2015”, cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de las relaciones individuales y el desempeño entre enfermeras de urgencias Profesionales”, obteniendo como resultado que 45 (100 %) enfermeras; 55,6% (25) tuvieron relaciones interpersonales efectivas y el 44,4% (20) malas, respecto.

Otro hallazgo relevante para determinar el desempeño de los empleados es que la sección II.20 (Figura 7) se refiere a las tareas que realizan. Nunes (2016) sostiene que la efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados logrado, es decir, efectivo significa que se ha logrado el resultado deseado, como lo demuestra la pregunta 36 (¿Se siente efectivo en el desempeño de su trabajo?), del cual el 50% a veces responde y el 35% queda. Esto refleja que los trabajadores se esfuerzan por lograr resultados haciendo un buen uso de los recursos disponibles, a pesar de sus limitaciones como la tecnología manual. Nunes (2016) afirma que la efectividad está referida al grado de éxito en la obtención de los resultados, es decir, la eficiencia tiene que ver con los logros deseados, corroborado por la pregunta 36 (¿Se siente productivo al realizar su trabajo?), De los cuales El 50% responde a veces y el 35% siempre; Esto refleja que los trabajadores se esfuerzan por lograr resultados haciendo un buen uso de los recursos disponibles, a pesar de sus limitaciones como la tecnología manual.

Las secciones II.21, II.22 de este estudio (Figura 7), en las que el 81 % de la muestra expresan que su atención al público manifiesta empatía, destacando esta habilidad como fundamental para lograr un mejor servicio. Por otro lado, Faruña (2015) expresa que la empatía es esencial para mantener una buena relación entre las personas, demostrando una gran sensibilidad por las demás personas. En suma, un número importante de mujeres pueden presentar cuadros de estrés, no obstante, la alegría, característica en ellas se mantendrá.

Respecto a los resultados de los ítems II.23, II.24, II.25, II.26, II.27 de nuestra encuesta (Figura 7), es muy satisfactorio notar que el 78% conoce los objetos de los objetivos de la empresa y considera les importan, el 81% también utilizan herramientas para mejorar su desempeño, tienen que tomar decisiones motivacionales como recompensar a los mejores trabajadores así mismo castigar o sancionar a los que no respetan, se refleja en la mayoría de los recursos humanos sin incentivo o plan de incentivos para delegar su trabajo a la empresa. Estos

resultados concuerdan con los reportados por Marín, S. Placencia, M. (2017), quien afirmó que "se puede decir con certeza que existe una correlación entre el desarrollo de los empleados y el desarrollo de los empleados. Y la satisfacción laboral es suficientemente fuerte". donde se puede concluir que un estado emocional positivo surge de una percepción subjetiva de la experiencia laboral que se da a través del proceso personal de un individuo, marcado por el equilibrio último entre el rol que cada trabajador quiere desempeñar y el que finalmente asume.

Finalmente, en los ítems II.28, II.29 (Figura N°7), el 50% aseguró que tiene las oportunidades de ascenso y el otro 50% aseveró que no las tiene un dato muy equivalente que nos otorga la encuesta de los técnicos evaluados. Guarda relación con el estudio "Análisis de los incentivos laborales y su influencia en el desempeño laboral de los empleados en las empresas de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro – Ecuador", donde se concluye que la relación laboral debe basarse en la sinceridad y la confianza mutua, los incentivos salariales no son un valor agregado que en algunos casos puede incrementar el desempeño de los empleados y todo esto a raíz de las diferentes oportunidades de ascenso que les brindan de acuerdo a sus logros.

En la dimensión del horario de trabajo se observa un 16%, este porcentaje se refiere que a que son muy pocos los colaboradores que están de acuerdo al horario de trabajo debido a que son 8 horas laborales más 1 hora de refrigerio en total son 9 horas las cuales permanecen dentro del centro de trabajo asimismo Ulloa (2017) en su tesis relacionada al tiempo de trabajo en España y Perú, concluye que el pleno cumplimiento y respeto de la jornada laboral es determinante para garantizar no sólo la seguridad y salud en el trabajo del empleado sino también para el ejercicio de derechos fundamentales como el derecho al descanso. Asimismo, menciona que el trabajo en sobretiempo o en días de descanso se debe dar de manera excepcional y debe corresponder a una 5 contraprestación más onerosa en virtud de que la sobreexplotación, el subempleo y el desempleo.

Referente a la aplicabilidad de conocimientos en el rendimiento laboral de los empleados de las cadenas de botica Mifarma de la Av. Las flores – San Juan de Lurigancho. Se obtuvieron porcentajes aceptables para intereses de la empresa. Puesto que en todas las dimensiones que usamos en nuestra guía de observación

de aplicabilidad se obtuvieron porcentajes por arriba del 50% y en caso de algunos ítems se obtuvo el 100% lo cual no hace más que confirmar el desempeño laboral de los encuestados que va de alto a eficiente esto debido que existe una buena gestión de competencias, porque está referida a un grupo de habilidades, conocimientos y aptitudes que tiene un ser humano para realizar una tarea o función en particular, como por ejemplo: Liderazgo, organización, creatividad, enfoque de resultados, entre otros. Lo cual concuerda con lo establecido por Falcon Tineo (2019) donde concluyó que la gestión de la capacidad está estrechamente vinculada a la eficiencia laboral de los empleados de la Constructora Metropolitana de Lima. Asimismo, Hanco León (2018) en su estudio concluye que hay una significativa relación entre la eficiencia laboral y la gestión de habilidades del enfermero en los establecimientos de atención primaria ESSALUD - Cusco, Esto significa que cuanto más altos sean los valores de gestión de habilidades, mayor será el desempeño laboral.

De acuerdo a la edad de los trabajadores de la cadena de Boticas Mifarma de la Av. Las Flores el 50% tiene el rango de edad 18 a 28 años se refleja que la mitad de los trabajadores son una población relativamente joven por consiguiente el desempeño que realizan es muy bueno, cálido, paciente e incluso alegre esto se ve reflejado en nuestra hoja de aplicabilidad. También resaltaremos los datos según su género que el 72% son mujeres, cuando se trata del sector salud, los roles, las normas y las relaciones de género son muy importantes y a su vez muy notorias que la mayoría son mujeres debido a que son en muchos casos más pacientes, actúan de manera más empática posee actitudes favorables para cumplir un adecuado desempeño laboral Sin embargo también mencionamos de acuerdo a nuestra encuesta que hay un 28% de varones que posee también las mismas actitudes para desempeñar sus funciones laborales pero se resalta esta variación ya que estadísticamente la gran mayoría de varones prefiere otro tipo de carrera fuera del sector salud.

También de acuerdo a su estado civil el 84 % son solteros(as) esto influye notablemente en el tiempo que lleva completar su tarea, ya que hemos notado que ha dejado su trabajo incluso fuera de la hora de salida. ya que al ser solteros no hay necesidad de retirarse rápidamente debido a que la gran mayoría no tienen

incluso carga familiar esto a su vez tiene relación con el siguiente dato a tratar que va de acuerdo al tiempo de servicio, el 59% va de 2 a 6 años laborando en dicha empresa se puede observar este amplio rango de tiempo puesto que la gran mayoría está conforme en su centro de trabajo, con los beneficio que le otorga la empresa muchas de los colaboradores indican el apoyo del seguro que les otorgan a sus familiares directos ,oportunidades de línea de carrera y otros. Esto puede corroborarse De acuerdo a Lipa (2015) en su estudio sobre Factores relacionados con la satisfacción y el desempeño laboral con el fin de establecer aspectos relacionados con la satisfacción”. 105 trabajadores constituyeron la muestra estudio, utilizando la encuesta como herramienta de investigación. Las distribuciones de probabilidad se utilizan en análisis estadísticos. Se determinó que 85,71 % de empleados eran mujeres, mientras que 14,29% eran hombres, quienes en promedio tenían 33,67 años, mientras que el promedio de edad de las mujeres era 33,0; y todo ello con menos del 5 % como margen de error. Asimismo, la medida de los trabajadores solteros fue del 57,14 %; mientras que la de los trabajadores casados fue de 40,95 %. Esta cifra pertenecía a las enfermeras como grupo mayoritario y representaban al 28.57 % de la población de estudio, y los médicos estaban expresados por el 14,29 %; en tanto, el 9.52 % eran los técnicos de farmacia; y el 3.81 % eran representados por los tecnólogos; y finalmente los químicos farmacéuticos representaban el 2.86 %. Es preciso expresar que fueron contratados 85,71 empelados, y los trabajadores que habían laborado más de un año y menos de tres años en la clínica eran el 56,19 %; en tanto, los que laboraban más de seis años continuamente eran el 12.38 %. De otro lado el 66,67 % de los empleados considera la clínica como su único trabajo, mientras que 20,95 empleados trabajan horas extraordinarios. El cuestionario indicó que el 89,52% estaba satisfecho al final de la encuesta, el 70,48 % de la mayoría estaba habitualmente satisfecho; y el 10.48 % expresaba su nivel de insatisfacción. Por tanto, se concluye que los ocho que expresan su satisfacción laboral no guardan correspondencia con los factores ocupacionales y sociodemográficos, porque a pesar de la satisfacción expresada en la mayoría de la población, no deviene en un efecto directo sobre estas medidas psicométricas.

4.2. CONCLUSIONES

- El 87% de los colaboradores de la cadena de boticas Mifarma de la Av. Las Flores de San Juan de Lurigancho evidenció un alto y eficiente desempeño laboral, el 27% nivel eficiente y el 60% nivel alto mientras que para el restante 13% un bajo desempeño, se concluye así que los colaboradores tienen un alto y eficiente desempeño laboral siendo esto favorable para la productividad que busca la empresa.
- Según los datos obtenidos de acuerdo a la edad de los trabajadores el 50% tiene el rango de edad 18 a 28 años lo cual refleja que la mitad de los trabajadores son una población relativamente joven, así mismo, resaltaremos los datos según su género donde el 72% son mujeres y el 28% son varones se resalta esta variación ya que estadísticamente la gran mayoría de varones prefiere otro tipo de carrera fuera del sector salud. En cuanto al su estado civil el 84 % de los colaboradores son solteros(as) mientras que el solo el 16% son casados(as) de lo cual se podría deducir que la mayoría de trabajadores no tienen incluso carga familiar esto a su vez tiene relación con el siguiente dato a tratar que va de acuerdo al tiempo de servicio, ya que el 59% tiene de 2 a 6 años laborando en dicha empresa se concluye que al observar que la gran mayoría está conforme en su centro de trabajo.
- En las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales se concluye que el trabajo en equipo y el profesionalismo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de las cadenas de boticas Mifarma, donde se obtuvo porcentajes elevados de su aplicabilidad.

- Existe una relación directa entre el trabajo en equipo y la organización en los técnicos en farmacia de la empresa privada Mifarma en Lima durante el año 2021.
- Se encontró una relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores. Los elementos que intervienen en la relación con la actitud positiva y proactiva son óptimos.
- Los aspectos propicios para desarrollar un buen desempeño laboral positivo son, el grado de confianza que los colaboradores tengan sobre atención y de acuerdo a sus conocimientos.

4.3. RECOMENDACIONES

1.-Los líderes deben crear un espacio para que los empleados se expresen, permitiéndoles comentar sobre diversas cuestiones que pueden surgir no solo en el puesto de trabajo en cuestión, sino también en las áreas de la estructura sistemática de gestión, logrando así la implicación de todos. Por tanto, es importante mantener la formación continua de los ejecutivos y mandos intermedios para incorporar estilos de liderazgo en sus habilidades directivas. Por ello se recomienda llevar a cabo un plan de formación e instrucciones para mejorar el rendimiento laboral

2.-Mifarma es una empresa en crecimiento que se consolida como líder del mercado farmacéutico, y en ese sentido, se debería asegurar la idealización de un programa de mercado económico que involucre diferentes tácticas para afirmar el aumento y desarrollo (industrias) en los diferentes sectores a servir.

3.-Fomentar la construcción de un ambiente gremial agradable, con el trabajo en grupo donde se enfatice la comunicación dinámica, apoyarse mutuamente, respetar las funcionalidades y niveles de eficiencia gremial para realizar correctamente la funcionalidad del servicio por medio de un programa de capacitación en comunicación, liderazgo y trabajo en grupo.

4.-Producir una cultura organizacional con empatía, solidaridad y un comportamiento amable y comprensivo, a partir de los gerentes hasta los empleados y entre los empleados. Buena calidad de los ambientes, acogedores y temperados para una mejor labor en el servicio farmacéutico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Motivación Y Desempeño Laboral [Internet]. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; 2016 [04 marzo 2016; citado 10 junio 2021]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- 2.- Goyenechea, A. Evaluaciones de desempeño y Desarrollo organizacional. [Internet]. Lima; 2020 [citado 27 de junio 2021]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/evaluaciones-de-desempeno-en-queconsisten-y-cuales-la-tendencia-noticia/>
- 3.- Apaza, R, Anahui, S. (2019). Satisfacción marital y satisfacción laboral en los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Arequipa [Tesis de licenciatura, Universidad San Agustín Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8564>
- 4.- Guzmán, Y. Motivación Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa CASDEL HNOS S.A. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración]. Lima. Universidad Cesar Vallejo, 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7208>
- 5.- Lévano Lizárraga, M. A. Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración]. Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3114>
- 6.- Sánchez Collantes, J. Influencia de la motivación en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Indoamérica Servicios Logísticos S.A.C. [Tesis de pregrado]. Guadalupe. Universidad Nacional de Trujillo, 2016. Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8923/sanchezcollantes_jose.pdf?sequence=1
- 7.- Alaluna P y Mayta N .La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos.[Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración].Lima ,Universidad Inca Garcilaso de la Vega,2016.Disponible en : <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/977/ALALUNA%20P>

[ACHECO%2c%20JUDITH%20Y%20MAYTA%20NARCIZO%2c%20YANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKEING.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

8.- Mamani Merma, L. Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración y Marketing]. Puno. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2016. Disponible en:

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKEING.pdf?sequence=3&isAllowed=y

9.-Cáceres V y Peralta M, “Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración]. Cajamarca, Universidad Privada Del Norte, 2016. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26574/Huaman%20Herrero%2c%20Clever%20Isman%20-%20Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10.-Gallegos Paz F.A. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa,[Tesis para optar el grado de magister en ciencias contables y financieras].Arequipa Universidad Nacional De San Agustín ,2016. Disponible en :

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11.-Murga LM y Mostacero ES, 2016 Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma S.A.[Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración].La Libertad .Universidad Privada Del Norte,2016. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12266/Mostacero%20Gutierrez%20Eddy%20Sempronio%20%20Murga%20Casta%2c%20Lucia%20Marisol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12.- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid-España. Disponible en:

http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23377993&_dad=portal&_schema=PORTAL&_piref93_23376063_93_23377993_23377993.next_page=/htdocs/ficha.jsp?IdArticulo=0102064CT01L01

- 13.- Clemente Guzmán, A. (16 de junio de 2017). Gestipolis. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/factores-del-clima-laboral/>
- 14.- Rodríguez Salazar, L. (2017) Mejoramiento en el desempeño de los colaboradores de la cadena, Boticas Diana - Cajamarca. [Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración]. Cajamarca. Universidad san pedro ,2017. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5993/Tesis_57402.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 15.- Quispe, (2016). Nivel de conocimiento y actitudes de enfermeras en la prevención de las infecciones intrahospitalarias Hospital Leoncio Prado Huamachuco. Tesis para optar el título de Especialista en el Centro Quirúrgico Universidad Nacional de Trujillo <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11784/2E510.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 16.- Gonzales Pinedo, E. (2018) Reglamento interno de trabajo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de EMAPA. [Tesis Para Optar El Grado Académico De Maestro En Administración].San Martin .Universidad Nacional De Educación ,2018. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2565/TM%20AD-Gp%204181%20G1%20-%20Gonzales%20Pinedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 17.- Gutiérrez Pinto, J.A. Supervisión y Desempeño Laboral en los servidores públicos de una Municipalidad de Caylloma, [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública]. Arequipa Universidad Cesar Vallejo , 2018.Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35214/gutierrez_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 18.- Dressler M. (2015) "Clima Organizacional y los sistemas de organización", EE. UU. 2015. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35214/gutierrez_pj.pdf.txt?sequence=3
- 19.- Castro CJ y Vásquez PD, 2018 Incentivos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores del hospital Essalud.[Tesis para obtener el título de licenciado en Administración].Chimbote .Universidad Cesar Vallejo,2018.Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28904/Castro_CJR-Vasquez_PDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20.- Paytan QD y Quispe RI, 2019 Los beneficios laborales y el desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del distrito de ascensión. [Tesis para optar el título profesional de contador público]. Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica, 2019. Disponible en:

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2945/TESISCONTABILIDAD-2019PAYTAN%20QUISPE%20Y%20QUISPE%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21.- Burga VG y Wiese EJ, 2018 Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial. [Tesis para optar el grado académico de maestro en formación directiva y gobierno de las personas]. Chiclayo. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo ,2018. Disponible en:

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1108/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22.- Goicochea Zavala, D.C El Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de negocios globales]. Lima. Universidad Ricardo Palma, 2017. Disponible en:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%c3%b1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

23.-Calderon Pinto, A.E. Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango, [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar, 2018. Disponible en:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

24.-Monge Di Natale, J. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia, [Tesis para optar el título de especialista en enfermería emergencias y desastres]. Lima. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, 2017. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5895/Monge_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 25.- Jara, G. (2017). Incremento de la productividad en la producción del maracuyá, mediante el enfoque de Mejora Continua, en la finca Vista-Horizonte ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador. Recuperada de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17315>
- 26.- Faruña, A. (2015). Empatía: significado y tipos de empatía. Revista electrónica L de liderazgo Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>
- 27.- Marín, H. y Placencia, M. (2017). "Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado". Lima – Perú. Revista Horizonte Médico. P.42-52
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727558x2017000400008&script=sci_abstract
- 28.- Aguilar FK y Ortiz SK, 2016 Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos marcimex s.a. de la ciudad de milagro [Tesis para la obtención del título de ingenieras comerciales]. Ecuador .Universidad estatal de milagro .Disponible en:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE.pdf>
- 29.- Falcón Tineo, D. Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y gerencia]. Lima. Universidad Ricardo Palma, 2020. Disponible en:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3621/ADM-T030_47553356_T%20DIEGO%20MART%C3%8DN%20FALC%C3%93N%20TINEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 30.- Hanco León. Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de salud cusco. [tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Perú. Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33855/hanco_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31.-Parra, S. (2016). ¿Las mujeres son más empáticas que los hombres? Revista eléctrica Recuperado de <https://www.xatakaciencia.com/.../las-mujeres-son-masempaticas-que-los-hombres>

32.-González, S. (2017). Comunicación femenina inteligente, Estados Unidos de América: Grupo Nelson

<https://www.amazon.com/-/es/Sonia-Gonz%C3%A1lez-Boysen/dp/0718091930?asin=0718091930&revisionId=&format=4&depth=1>

33.-Ulloa, D. (2019). La relevancia de respetar el derecho a la jornada máxima de trabajo en la actualidad. Ius Et Veritas.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/21283> .

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	MEDIDA	INDICADORES	UNIDADES DE MEDIDA
Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas mifarma de la av. Las Flores - San Juan de Lurigancho	Procedimientos enfocados en el desempeño laboral que corresponde a las cualidades y características que deben tener los colaboradores mantener el éxito de una empresa los cuales serán obtenidos mediante una herramienta de recolección de datos (encuesta calificada).	En el presente estudio reflejará la realidad objetiva en el desempeño laboral el cual incluye parámetros como iniciativa, logro de objetivos, calidad y cantidad de los trabajadores de las boticas Mifarma de la av. Las flores - San Juan de Lurigancho, para lograr que disminuya un inadecuado desempeño	Sexo	Cualitativa	Nominal	Directa	• Items 1 al 5	Opciones múltiples
			Edad					
			Estado civil					
Grado Académico								
			Tiempo de servicio					
			Capacitación y supervisión de objetivos	Cualitativa	Ordinal	Directa	• Items del 1 al 30	Opciones múltiples
			Beneficios salariales y horario laboral					
			Reconocimiento y estabilidad laboral					
			trabajo en equipo y organización					
			Calidad de trabajo y logro de objetivos					
			eficacia					
			calidad	Cualitativa	Ordinal	Directa	• Items de A a G	Opciones múltiples
			relaciones interpersonales					
			trabajo en equipo y organización					
			conocimiento					

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.



**UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA – FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021.**

PRESENTACIÓN:

Estimada(o) Colaborador permítame saludarlo (a) y agradecerle por brindarnos un minuto de su tiempo. Somos los estudiantes García Blas Lizbeth y Velásquez Cano José Luis alumnos de la carrera de Farmacia y bioquímica de la Universidad María Auxiliadora. El presente instrumento es anónimo con lo que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas; por lo que se le solicita a usted responder las preguntas en forma veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

VALORES DE ESCALA		
SI	POCO	NO
3	2	1

I: CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

- 1.Sexo : A. Masculino () B. Femenino ()
- 2.Edad: A. 18 a 28 años () B. 29 a 39 años () C. de 40 a más años ()
3. Grado académico: A. Titulado () B. No titulado () C. estudiante ()
4. Estado civil: A. soltero () B. casado ()
- 5.Tiempo de servicio: menos de 1año () 2 a 6 años () más de 7años()

INSTRUCCIONES:

Leer detenidamente las preguntas y marcar con un aspa (x) la respuesta correcta según su criterio.

II. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

PREGUNTAS	SI	NO	TAL VEZ
1. Sabes que significa desempeño laboral.			
2. Conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora.			
3. Considero que la proximidad y frecuencia con la que es supervisado es buena.			
4. Los gerentes de la empresa supervisan su trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.			
5. Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador.			
6. La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta.			
7. El apoyo que recibo de mis superiores me motiva que me desempeñe mejor.			
8. Considero que la empresa me brinda capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral.			
9. Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.			
10. Considera que el horario de trabajo es el adecuado.			
11. Considera que el sueldo motiva a que sea más productivo.			
12. El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño.			
13. Me siento seguro y estable en mi empleo.			
14. Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.			

15. Deseo otro empleo, en lugar del actual.			
16. Recibo un trato justo en mi trabajo.			
17. Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.			
18. Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades.			
19. Tener una buena personalidad y un buen comportamiento influye el desempeño laboral.			
20. Está de acuerdo con las tareas que se le asigna en el trabajo			
21. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.			
22. Considero que soy empática (o) en la atención que brindo.			
23. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros que se presentan en su centro de trabajo			
24. Busca siempre asumir nuevas responsabilidades para su crecimiento personal.			
25. Hace uso adecuado de los recursos y herramientas que le brinda la empresa para lograr sus objetivos laborales.			
26. Considera que los objetivos en esta empresa son importantes.			
27. Alcanza los objetivos laborales mensuales que le traza la empresa.			
28. Considera la empresa donde labora le brinda oportunidades de ascenso.			
29. Considera que los objetivos y metas que esta alcanzando dentro de la empresa van acorde con su desempeño.			
30. Las condiciones físicas de trabajo son las adecuadas.			

Anexo C: Instrumentos de medición de Aplicabilidad.



**GUIA DE OBSERVACIÓN DE APLICABILIDAD DEL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA de la AV.LAS FLORES –SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021.

VALORES DE ESCALA	
SI	NO
2	1

I. DATOS INFORMATIVOS:

Local: Fecha: Hora de observación:

II. PROCEDIMIENTOS:

ÁREA DEL DESEMPEÑO		SI	NO
A. CALIDAD			
1	Se muestra respetuoso y amable en el trato.		
2	Se muestra profesional en el trabajo.		
3	Hace uso racional de los recursos		
4	No Requiere de supervisión frecuente		
B. RELACIONES INTERPERSONALES		SI	NO
1	Interactúa fluidamente con sus compañeros de trabajo.		
2	Escucha con empatía.		
3	Motiva y ayuda a sus compañeros.		
4	Evita peleas y discusiones con sus compañeros.		

C. INICIATIVA		SI	NO
1	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos		
2	Se muestra asequible al cambio		
3	Se anticipa a las dificultades		
4	Tiene gran capacidad para resolver problemas		
D. TRABAJO EN EQUIPO Y ORGANIZACIÓN		SI	NO
1	Planifica sus actividades laborales		
2	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo		
3	Hace uso de indicadores que pide la empresa		
4	Se preocupa por alcanzar las metas		
E. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS		SI	NO
1	Termina su trabajo oportunamente.		
2	Cumple con las tareas que se le encomienda.		
3	Tiene una actitud positiva y proactiva.		
4	Cuidado de herramientas y equipo.		
F. CONOCIMIENTO		SI	NO
1	Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.		
2	Uso y conocimiento de métodos y estrategias.		
3	Uso y conocimiento de herramientas y tecnología.		
4	Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.		
G. PRESENCIA Y RESPETO		SI	NO
1	Uso correcto y completo del uniforme		
2	Saludo de bienvenida a los clientes		
3	Cumplimiento del speak de atención		
4	Limpieza y orden del local de trabajo		



Anexo D: Consentimiento informado.

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA ESCUELA DE FARMACIA Y
BIOQUÍMICA**

Consentimiento Informado

1. Información

El presente trabajo de investigación es titulado **EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021** es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica con la finalidad de conocer el nivel de desempeño laboral por parte de los colaboradores, permitiendo en base a los resultados mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la cadena de boticas MIFARMA de la av. Las flores del distrito de san juan de Lurigancho.

Se mantendrá la confidencialidad absoluta de los datos consignados en la escala respectiva, así como la posibilidad de abandonar el estudio cuando lo decida. Se le solicita su consentimiento.

2. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario,

Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

Participante:

Nombres y apellidos:

DNI: Fecha:/...../..... Firma:

Investigador:

Nombres y apellidos:

DNI: Fecha:/...../..... Firma:

Anexo E: Registro fotográfico de la ejecución del trabajo de investigación.



Anexo F: Validación de instrumentos de recolección de datos.

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- GARCIA BLAS, LIZBETH STEFANNY - VELASQUEZ CANO, JOSE LUIS
Título de investigación: EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA AV. LAS FLORES - SAN JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO 2021	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 08 de junio del 2021

Validado por:

Firma:



Gerson Córdova Serrano
MSc. Bioquímica y Biología Molecular
Químico Farmacéutico
C.Q.F.P.16621

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Mifarma	<ul style="list-style-type: none">GARCIA BLAS, LIZBETH STEFANNY.VELASQUEZ CANO, JOSE LUIS.
Título de investigación: Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Mifarma de la av. Las flores - san juan de Lurigancho, agosto 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	(X)	()	()	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	(X)	()	()	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	(X)	()	()	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	(X)	()	()	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	(X)	()	()	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	(X)	()	()	()

SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

Ninguno

Fecha: 25/07/2021

Validado por: M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas mifarma	<ul style="list-style-type: none">• GARCIA BLAS, LIZBETH STEFANNY.• VELASQUEZ CANO, JOSE LUIS.
Título de investigación: Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA de la Av. Las Flores - San Juan de Lurigancho, Agosto 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 22 - 06 - 2021

Validado por: Mg. Leonardo J. Giraldo Bardalama

Firma:

