

# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica**



## **TESIS**

**Título : DESEMPEÑO LABORAL EN  
TRABAJADORES DE BOTICAS DE  
HUANCAYO EN PERIODO DE  
PANDEMIA, 2021**

**Para Optar el : Título profesional de Químico Farmacéutico**

**Autoras : Bachiller Yovica Mely Canchanya Villegas  
Bachiller Lizeth Julissa Vicente Altamirano**

**Asesora : Dra. Mónica Evencia Poma Vivas**

**Línea de : Salud y Gestión de la Salud  
investigación  
Institucional**

**Fecha de inicio y : 17.12.2021 hasta el 16.12.2022  
término**

**Huancayo – Perú 2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida, salud y conocimiento para lograr mis grandes metas y objetivos.

A mis padres y esposo, quienes siempre han confiado en mí y estuvieron en momentos bastante difíciles de mi formación profesional.

*Yovica Mely Canchanya Villegas*

## **DEDICATORIA**

A mi padre, por su apoyo brindado de manera incondicional, su amor y motivación constante me han permitido ser una persona de bien.

*Lizeth Julissa Vicente Altamirano*

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis titulado:

### DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021

Cuyo autor (es) : CANCHANYA VILLEGAS YOVICA MELY  
VICENTE ALTAMIRANO LIZETH JULISSA  
Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Profesional : FARMACIA Y BIOQUIMICA  
Asesor (a) : DRA. POMA VIVAS MONICA EVENCIA

Que fue presentado con fecha: 17/04/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 13/06/2023; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 22%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software cuatro veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 13 de junio de 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias de la Salud



*[Firma]*  
Ph.D. EDITH ANCCO GOMEZ  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 213 - DUI - FCS - UPLA/2023

c.c.: Archivo  
EAG/vjchp

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Asesora, Dra. Mónica Poma Vivas, y al Mg. Jaime Wester Campos, por sus consejos, guías y sugerencias para llevar a cabo esta investigación.

*Las Autoras*

## CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii-iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>CONTENIDO</b>	vii
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b>	x
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b>	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	1
<b>1.2 Delimitación del problema</b>	3
<b>1.3 Formulación del problema</b>	4
1.3.1 Problema general	4
1.3.2 Problemas específicos	4
<b>1.4 Justificación</b>	5
1.4.1 Social	5
1.4.2 Teórica	5
1.4.3 Metodológica	5
<b>1.5 Objetivos</b>	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1 Antecedentes de estudio</b>	7
2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	9
<b>2.2 Bases teóricas</b>	11
2.2.1 Desempeño laboral	11
<b>2.3 Marco conceptual</b>	15

<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</b>	
<b>3.1 Hipótesis</b>	21
<b>3.2 Variable</b>	21
3.2.1 Variable única: Desempeño laboral	21
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	
<b>4.1 Método de investigación</b>	22
<b>4.2 Tipo de investigación</b>	22
<b>4.3 Nivel de investigación</b>	22
<b>4.4 Diseño de la investigación</b>	23
<b>4.5 Población y muestra</b>	23
4.5.1 Criterios de inclusión	24
4.5.2 Criterios de exclusión	24
<b>4.6 Técnica e instrumento de recolección de datos</b>	24
4.6.1 Técnica	24
4.6.2 Instrumento de recolección de datos	25
4.6.3 Validez y confiabilidad	25
4.6.4 Procedimientos de la investigación	26
<b>4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b>	26
<b>4.8 Aspectos éticos de la investigación</b>	26
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
<b>5.1 Descripción de resultados</b>	28
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	33
<b>CONCLUSIONES</b>	37
<b>RECOMENDACIONES</b>	38
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	39
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	48
2. Matriz de operacionalización de la variable	49
3. Matriz de operacionalización del instrumento	50
4. Instrumento de Recolección de datos	51
5. Validación del instrumento mediante Juicio de expertos	52
6. Confiabilidad del instrumento mediante Prueba piloto	53

7. Consentimiento informado	54
8. Data del procesamiento de datos	61
9. Fotografías de la aplicación del instrumento	
10. Declaración de Confidencialidad	
11. Compromiso de Autoría	
12. Permiso institucional de las boticas	

## CONTENIDO DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, octubre 2021 a enero 2022	24
Tabla 2. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Proactividad, octubre 2021 a enero 2022	25
Tabla 3. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Capacidad de servicio, octubre 2021 a enero 2022	26
Tabla 4. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Conocimiento, octubre 2021 a enero 2022	27
Tabla 5. Desempeño laboral en 384 trabajadores de número boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Diligencia en el trabajo, octubre 2021 a enero 2022	28

## CONTENIDO DE FIGURAS

		<b>Página</b>
Figura 1.	Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo	25
Figura 2.	Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Proactividad	26
Figura 3.	Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Capacidad de servicio	27
Figura 4.	Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Conocimiento	28
Figura 5.	Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Diligencia en el trabajo	29

## RESUMEN

El estudio se trazó como meta determinar las características del Desempeño laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, en periodo de pandemia, 2021. Para ello se utilizó el método científico, de carácter observacional, correspondiendo a una investigación básica, y transversal, de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por todos los trabajadores de boticas de Huancayo, entre los meses de octubre del año 2021 a abril del año 2022. La muestra la conformaron 384 personas que laboraron en 85 boticas, a quienes se les escogió aplicando un muestreo de tipo no probabilístico intencionado, mediante una encuesta con ayuda de un instrumento para evaluar el Desempeño laboral, el mismo que fue validado (juicio de expertos) y sometido a prueba de confiabilidad (prueba piloto). Finalizado el estudio, se determinó que, respecto a Proactividad, la variable Desempeño laboral fue alta en 65,1% de casos; hubo 69,0% de alto Desempeño laboral en relación a la dimensión Capacidad de servicio; respecto a la dimensión Conocimiento, éste fue alto 89,1% de encuestados y en referencia a la dimensión Diligencia en el trabajo fue alto en 71,6% de casos. Se concluye que el Desempeño laboral fue alto en 94,8% de trabajadores encuestados, ante lo cual se recomienda que los administradores de farmacias y boticas apliquen permanentemente estrategias que mejoren el Desempeño laboral en relación a todas las dimensiones de la variable evaluada.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, boticas, trabajadores, pandemia, encuestas.

## **ABSTRACT**

The goal of the study was to determine the characteristics of labor performance in pharmacies workers in Huancayo, in the pandemic period, 2021. For this, the scientific method, of an observational nature, was used, corresponding to a basic and cross-sectional investigation, of a descriptive level. . The population was made up of all the pharmacies workers in Huancayo, between the months of October of the year 2021 to April of the year 2022. The sample was made up of 384 people who worked in 85 pharmacies, who were chosen by applying a non-standard sampling. intentional probabilistic, through a survey with the help of an instrument to assess job performance, which was validated (expert judgment) and subjected to a reliability test (pilot test). Once the study was completed, it was determined that, with respect to Proactivity, the Work performance variable was high in 65.1% of cases; there was 69.0% of high Job performance in relation to the Service capacity dimension; Regarding the Knowledge dimension, this was high in 89.1% of respondents and in reference to the Diligence dimension at work it was high in 71.6% of cases. It is concluded that job performance was high in 94.8% of workers surveyed, for which it is recommended that pharmacy and drugstore managers permanently apply strategies that improve job performance in relation to all dimensions of the variable evaluated.

**Keywords:** Work performance, drugstores, workers, pandemic, surve

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Según un reciente estudio dirigido por la OMS (Organización Mundial de la Salud), se considera a nivel mundial existen aproximadamente 264 millones de personas que padecen de depresión y síntomas de ansiedad, estos trastornos perjudican a la economía mundial con alrededor de US\$ 1 billón anual en perjuicio de la productividad.<sup>(2)</sup>

La asociación española de especialistas en medicina del trabajo, en el 2019, refirió que en países latinoamericanos se presenta un elevado índice de estrés laboral, alcanzando cifras de hasta 60% en Venezuela, seguido de Ecuador y Panamá; manifestándose en la mayoría de trabajadores latinos un deterioro del bienestar físico y mental. Por esta razón, se ve alterado su Desempeño laboral, llegando a presentar niveles de ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, irritabilidad, baja autoestima, tensión, nerviosismo, entre otros. Además, se afirma que son las mujeres el grupo más vulnerable a sufrir con frecuencia episodios de estrés, relacionándolo con la mayor carga de trabajo que conlleva este sexo, debido a las responsabilidades tanto en el ámbito laboral externo, como en su propio hogar.<sup>(3)</sup>

Según Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte, cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, debido a que los mercados mundiales son más exigentes en la productividad; generando demasiada competitividad en los trabajadores, sometiéndolos a trabajos sin tener en cuenta muchas veces las condiciones en que estos laboran, siendo afectados en su salud física y mental. Además, se señala que muchas entidades muestran poco interés en la calidad de vida laboral de los trabajadores, enfocándose en obtener mayor cantidad de ingresos económicos.<sup>(4)</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud, existe presencia de múltiples factores propios de entornos laborales capaces de ejercer efectos sobre el Desempeño laboral, mayormente debidos a interacciones inadecuadas entre el entorno organizacional y directivo, tipo de trabajo, aptitud y competencia del trabajador, incluyendo las facilidades ofrecidas para llevar a cabo su labor.<sup>(2)</sup> En gran parte de las profesiones, la prevalencia del estrés es alta y el número de casos continúa aumentando debido a la falta de seguridad, ambientes tóxicos, falta de concentración, etc. La mitad de personas económicamente activas (aproximadamente ocho millones) se siente descontenta con su trabajo y de ellos, aproximadamente tres millones, están padeciendo las consecuencias del estrés.<sup>(5)</sup>

El Ministerio de Salud (MINSA) señala que esta situación puede afectar la salud mental del personal sanitario, ocasionando sentimientos como miedo, pena, frustración, culpa y soledad, así como problemas relacionados con el sueño, apetito, agotamiento, entre otros; los cuales pueden generar ansiedad, depresión, desmotivación y desesperanza; condiciones que perjudican gravemente la realización de labores relacionadas al cuidado de la salud de las personas. En tal sentido, se sugiere fomentar entornos saludables de trabajo, promoción del autocuidado, estrategias de soporte psicosocial disponible en el lugar de trabajo y a distancia.<sup>(6)</sup>

Las consecuencias del estrés en las profesiones sanitarias son especialmente graves y visibles, debido a la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional-paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario. Además, el profesional tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin, por ello, perder empatía y compromiso.<sup>(7)</sup> Asimismo, se debe generar un plan de desarrollo del profesional y pautas para la mejora del Desempeño laboral y su monitoreo permanente, haciendo uso de metodologías de potenciación del recurso humano.<sup>(8)</sup>

Un análisis de la situación actual de la salud de los trabajadores, llevado a cabo por la OPS (Organización Panamericana de la Salud) reconoce este problema como una afección para la salud, ya que causa agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; es así que se le considera un problema de salud pública. Además, se menciona que es muy importante desarrollar entornos laborales saludables, para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, espíritu y satisfacción en el trabajo, así como a la calidad de vida en general.<sup>(9,10)</sup>

A nivel de la región Huancavelica en el año 2014, un estudio identificó que el 60,5% de enfermeras del Hospital Zacarías Correa Valdivia, presentaron estrés ocupacional alto e insatisfacción laboral, cuyo problema se convierte en un tema importante a estudiar; pues la exigencia, rapidez y efectividad de los profesionales del Hospital de Pampas, se pone en juego a cada instante.<sup>(11)</sup>

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La investigación se realizó en octubre 2021 a abril 2023. Se aplicaron encuestas al personal de trabajo de las boticas del distrito de Huancayo. En el desarrollo de la investigación para evaluar el desempeño laboral se utilizó como instrumento un cuestionario.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema general**

¿Cuáles son las características del Desempeño laboral del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021?

### 1.3.2 Problemas específicos

- ¿Qué tipo de Desempeño laboral existe, en relación a Proactividad, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021?
- ¿Qué tipo de Desempeño laboral existe, en relación a la Capacidad de servicio, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021?
- ¿Qué tipo de Desempeño laboral, en relación al Conocimiento, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021?
- ¿Qué tipo de Desempeño laboral, en relación a la Diligencia en el trabajo, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021?

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

### 1.4.1 Social

Con la investigación se pudo lograr indagar acerca del Desempeño laboral de los trabajadores de boticas en etapas de pandemia, esta investigación logro conseguir y emplear métodos necesarios para verificar el óptimo desempeño de los trabajadores en estos establecimientos farmacéuticos frente a situaciones difíciles, para así tener un buen régimen por medio de la toma de decisiones, sin dañar otros aspectos, tales como el económico u organizacional.

### 1.4.2 Teórica

Los trabajadores de las boticas están involucrados en situaciones donde se miden las aptitudes en cuanto a eficacia ,efectividad y eficiencia, cuyo rendimiento laboral puede disminuir o aumentar debido a situaciones de estrés, clima laboral, problemas familiares, problemas económicos, ansiedad, etc. ; lo cual se ve reflejado

en la culminación de sus funciones designadas en la botica, ya que afecta notablemente su desempeño laboral, obstaculizando el cumplimiento de metas y objetivos, con repercusiones directas sobre la productividad de la institución donde labora.

Por ende, se crea una intranquilidad en el desarrollo de sus funciones laborales, funciones familiares y su desenvolvimiento profesional. Por otro lado, con el avance de esta investigación se busca contar con información actualizada que enriquecerá el conocimiento sobre esta importante variable dentro del campo de la gestión, la misma que servirá como base fundamental para el desarrollo de aplicación de futuras estrategias orientadas al bienestar de los colaboradores, buscando mejorar la calidad del servicio brindado, en beneficio de la salud mental y económica de cada trabajador; bajo un entorno de un buen clima laboral.

### **1.4.3 Metodológica**

Para realizar la investigación se usaron técnicas de recolección de datos basadas en la aplicación de encuestas mediante el empleo de un instrumento válido y confiable para evaluar la variable Desempeño laboral en trabajadores de boticas, respetando estrictamente las disposiciones técnicas y éticas estipuladas en el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Describir las características del Desempeño laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, en periodo de pandemia, 2021.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Distinguir que tipo de Desempeño laboral existe, en relación a Proactividad, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de

una pandemia, 2021.

- Determinar qué tipo de Desempeño laboral existe, en relación a la Capacidad de servicio, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021.
- Establecer qué tipo de Desempeño laboral, en relación al Conocimiento, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021.
- Determinar qué tipo de Desempeño laboral, en relación a la Diligencia en el trabajo, del personal de trabajo de boticas ubicadas en el distrito de Huancayo, en etapa de una pandemia, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

##### 2.1.1 Internacionales

Jimbo E.<sup>(12)</sup> *“Evaluación del Desempeño para el personal de farmacia: Caso Farmacia Cuxibamba de la ciudad de Loja, 2019-2020”*. En su tesis tiene como objetivo principal elaborar la propuesta de un modelo de evaluación de desempeño del personal de Farmacias Cuxibamba de la ciudad de Loja. En la investigación se aplicó a 25 trabajadores, utilizando el método inductivo, deductivo, descriptivo, los instrumentos utilizados fueron los formularios de evaluación. Se encontró que los evaluados en su gran mayoría son eficientes y eficaces en el cumplimiento de las competencias: iniciativa, empoderamiento, integridad, liderazgo, trabajo en equipo, modalidad de contacto, productividad, desarrollo de las personas, orientación al cliente y calidad del trabajo. Se concluye que existen trabajadores que sobresalen entre los demás por su excelente desempeño, como también existen trabajadores que no alcanzan el nivel requerido en las competencias.

Amagua M.<sup>(13)</sup> *“Los factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q Período 2017”*. En su estudio se estableció diversos causantes de la tensión en el centro de trabajo, su consecuencia y actitud frente al usuario, así mismo las habilidades que alivian esta problemática en el personal de Farmacia, mediante un estudio de nivel explicativo que trabajó en una población de 60 personas; el instrumento de investigación fue una encuesta. Se obtuvo como resultado el 98% conoce el término estrés, el 37% asume que un elevado nivel de responsabilidad es el responsable de causar el estrés laboral, el 25% afirma que se debe a una sobrecarga laboral y el 32% indica haber

sentido la falta de ganas de ir a trabajar alguna vez. Se concluye que el estrés laboral afecta muy a menudo en el rendimiento en el trabajo.

Bohórquez E. et al.<sup>(14)</sup> “*Motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*”. El estudio tiene como objetivo analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Municipal del cantón Salinas; utilizó como metodología un enfoque mixto y descriptivo, Para el desarrollo de este proyecto se consideró como población de 435 personas compuestas por jefes departamentales, personal administrativo y obreros, se utilizó como instrumento de investigación las encuestas. Se obtuvo como resultados un 25% de trabajadores insatisfechos en lo que respecta a las necesidades fisiológicas, en lo que respecta la necesidad de poder un 35% insatisfechos y un 35% insatisfechos con la equidad organizacional. Se concluye que un adecuado grado de motivación repercute de una forma positiva en el rendimiento de los trabajadores del municipal del cantón Salinas.

Clark Y.<sup>(15)</sup> “*Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora*”. En su investigación se buscó analizar en el estudio de las variables como: **estabilidad financiera, relación con los jefes, condiciones del ambiente laboral,** productividad en el trabajo, así como el ambiente laboral para poder observar la influencia en el desempeño laboral. La metodología se realizó por modelos de variables dependientes limitadas “logit” y “probit”, los datos corresponden a 106 empleados de servicio que laboran en empresas hoteleras de 3, 4 y 5 estrellas ubicadas en el Noroeste de México. Se obtuvo como resultado que **relación con los jefes y la estabilidad financiera es de una forma positiva** y significativa **con el rendimiento en el trabajo. Se concluye que las discusiones y diferencias con los colegas de trabajo y las condiciones del ambiente laboral no influyen desfavorablemente al rendimiento laboral de los trabajadores .**

López B. et al.<sup>(16)</sup> “*Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas,*

2021”. El estudio tuvo como objetivo conocer si la calidad de vida laboral influye con el nivel de desempeño laboral autopercebido por los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas, México. Su metodología se realizó con un enfoque cuantitativo, transversal, la muestra fue de 169 médicos que representan el 37,97% de la población. Se realizó un análisis de regresión lineal simple por el método de pasos sucesivos. Se encontró que el 64,9% la variable nivel de calidad de vida laboral influye significativamente de manera positiva con el nivel de desempeño laboral., asimismo. Se concluye en la medida que los médicos encuestados mejoren su calidad de vida laboral influirá en su desempeño laboral.

### 2.1.2 Nacionales

Leiva H. y Rodríguez C.<sup>(1)</sup> *“La gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la botica Inkafarma del centro comercial real plaza de la ciudad de Trujillo en el año 2016”*. El estudio tuvo como objetivo conocer **rendimiento laboral y la gestión por competencias de trabajadores de la Botica Inkafarma**. La metodología de estudio tuvo un enfoque explicativo, utilizó el cuestionario como instrumento de investigación. Se encontró que el 56% de los colaboradores posee un amplio conocimiento y dominio del puesto, así como también son proactivos hacia las necesidades del cliente, el 67% de los colaboradores en lo que respecta a la responsabilidad (asistencia, puntualidad, dedicación) es positivo y el 78% de los colaboradores en lo referente a la innovación y creatividad normalmente aporta ideas y sugerencias positivas para mejorar su trabajo. Se concluye que gestionar adecuadamente por competencias mejora **el rendimiento laboral de trabajadores de la botica Inkafarma** del centro comercial real plaza en la ciudad de Trujillo.

Palomino S.<sup>(17)</sup> *“Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA–2017”*. El estudio tiene como objetivo conocer los factores estresantes que afectan tanto el desempeño laboral como la calidad de vida laboral en una dirección de gestión pública del país. **La investigación se aplicó a una población de 60 trabajadores , utilizando un diseño no experimental y**

transversal ; así mismo utilizó como instrumento de evaluación el cuestionario de la OIT – OMS. Se encontró que el 28% de los trabajadores presentaron un alto grado de estrés laboral y un alto grado de conocimientos de la variable desempeño laboral, así mismo que el 30 % de los colaboradores tuvieron un nivel regular de responsabilidad de la variable desempeño laboral. Se concluye que entre la variable estrés laboral hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta con la dimensión conocimiento y una relación positiva, con un nivel de correlación moderada con la dimensión de responsabilidad.

Cáceres V. y Peralta M.<sup>(18)</sup> “*Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016*”. La finalidad del estudio fue establecer la relación entre el rendimiento laboral y estrés laboral. El tipo de investigación que realizó fue descriptiva, correlacional y transversal, tuvo como muestra 55 trabajadores de la clínica y se aplicaron dos encuestas. Se obtuvo como resultado que el 49% tiene estrés laboral y el 49,5% tiene un regular desempeño laboral. Se finaliza que se encuentra una relación significativa entre el rendimiento laboral y estrés laboral de trabajadores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca en el periodo que abarca entre enero y agosto del año 2016.

Delgado S.<sup>(19)</sup> “*Estrés y Desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo, 2019*”. La finalidad del estudio fue establecer si se encuentra una relación entre el rendimiento laboral y estrés . El tipo de investigación que realizó es de tipo no experimental de corte transversal, utilizó una población de 98 colaboradores profesionales, aplicó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario. Se obtuvo que solo el 20.4% tienen un excelente desempeño laboral y que el 42.9% presentan un alto nivel de estrés. Se concluye que el alto nivel de estrés empeora el desempeño de los empleados causando efectos negativos en el comportamiento y las actitudes.

Gárate A. <sup>(20)</sup> “*Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016*”. La investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de estrés y establecer su relación con el grado de desempeño de los colaboradores. El tipo de investigación que realizó fue no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, utilizando como instrumentos cuestionarios aplicados para ambas variables a una muestra de 252 colaboradores. Se obtuvo como resultado que el 74% de los colaboradores presentan estrés y el 74% presentan un regular desempeño laboral. **Se concluye que existe una relación directa y significativa entre las variables.**

Puma J. <sup>(21)</sup> “*Estrés y Desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*”. **La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. El estudio fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo; de carácter correlacional y alcance transversal, la población que utilizó fueron todos los trabajadores el Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, empleando la encuesta como técnica y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios. Los resultados demostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística. Se concluye que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza a menor estrés tienen mayor desempeño laboral.**

Begazu U. <sup>(22)</sup> “*Estrés y Desempeño laboral en los colaboradores de una Empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018*”, mediante un estudio no experimental -transeccional **de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 70** colaboradores de un rango de edades entre los 20 años y 65 años, se aplicaron como instrumentos los cuestionarios. Los resultados que obtuvo con este estudio fueron que el 34,3% de los colaboradores en cuanto a la dimensión de destreza de la variable desempeño laboral tienen un nivel bueno, asimismo el 32.9 % de los colaboradores presentan un buen nivel de estrés y el 31.4% de los colaboradores presentan un buen nivel de desempeño laboral. Se concluye que existe una relación inversa entre la variable estrés con las variables destreza y desempeño laboral en los colaboradores.

Rodríguez L.<sup>(23)</sup> “*Mejoramiento en el desempeño de los colaboradores de la cadena, Boticas Diana – Cajamarca, 2017*”. El estudio tuvo como objetivo mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena Boticas Diana. El tipo de investigación realizada fue aplicada de nivel descriptivo-explicativo, la muestra estuvo compuesta por 35 colaboradores de la cadena de Boticas Diana, utilizó como técnica la encuesta y de instrumento el Cuestionario. Los resultados fueron que el 20% de los colaboradores tienen un rendimiento laboral bueno mientras que el 17% asevera tener un concepto de rendimiento regular. Se concluye que el desempeño laboral tiene influencia positiva directamente al comportamiento de los colaboradores así mismo mejorando los resultados de la empresa tanto en objetivos y metas trazadas por la empresa.

Orihuela M.<sup>(38)</sup> “*Desempeño Laboral de los egresados de Farmacia y Bioquímica de una Universidad de Huancayo y su relación con el perfil de egreso, 2018*”. El estudio tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre el perfil del egreso y el desempeño laboral de los egresados de Farmacia y Bioquímica - UPLA. El tipo de investigación realizada fue de tipo descriptiva, transversal, observacional, tuvo una muestra no probabilística de 23 egresados. Los resultados fueron que el 32% de los egresados tienen adaptabilidad al cambio y un regular nivel de desempeño laboral así mismo indicaron que más del 50% de los egresados le dan importancia al uso de TICS lo que demuestra un buen nivel de dominio de conocimientos de estos. Se concluye que hay una relación significativa entre las variables del perfil de egreso y el desempeño laboral de los egresados de Farmacia y Bioquímica – UPLA.

Ayala K.<sup>(39)</sup> “*La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Cadena de Boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo-2020*”. El estudio tuvo como objetivo conocer cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de Boticas Inkafarma en la Provincia Huancayo. El tipo de investigación realizada fue de tipo básica cuantitativa, utilizando como método el hipotético deductivo, con un tipo de diseño descriptivo correlacional no experimental; se aplicó el Rho de

Sperman y el coeficiente de contingencia para las pruebas de hipótesis. La muestra que se utilizó 59 colaboradores y una población de 174 colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo. Los resultados fueron que el 40,7% de los encuestados calificó como regular el programa de buenas prácticas del personal así mismo el 44,1% de los encuestados calificó el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo como regular. Se concluye que gestionar el talento humano influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo.

García L, Velásquez J. <sup>(40)</sup> “Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Mifarma de la av. Las flores - San Juan de Lurigancho, agosto 2021”. El estudio 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 para así proponer mejoras en favor a incrementar el desempeño laboral. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, se utilizó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario, la población fue de 60 técnicos en farmacia. Los resultados fueron que el 60% de los encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral, más del 50% demostrando una gran capacidad de iniciativa, resolución de problemas y productividad para la empresa, así mismo se observó porcentajes altos de los encuestados en lo que respecta a la limpieza y el orden dentro del lugar de trabajo y que el 100 % de encuestados realiza su trabajo con respeto y amabilidad. Se concluye así que los colaboradores tienen un alto y eficiente desempeño laboral siendo esto muy favorable para la productividad que de la empresa.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Desempeño laboral**

#### **A. Definición**

Según Milkovich y Boudrem, citados por Chiang y San Martín, significa el grado de cumplimiento de las actividades encomendadas al trabajador. Asimismo, el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los empleados.<sup>(24)</sup> Según Rodríguez L. es el rendimiento laboral y la actuación que se percibe en el trabajador al concluir sus obligaciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.<sup>(23)</sup>

#### **B. Características del Desempeño laboral**

##### **a. Conocimiento**

Un trabajador perseverante es aquel que proporciona conocimiento teórico y es valorado como la principal fuente de ser competente. Para ello debe mantener una sólida base formativa que le permita aplicar sus conocimientos adquiridos, así como conocer las actividades a desarrollar en su puesto de trabajo.<sup>(25)</sup>

##### **b. Organización**

Basado en la iniciativa del trabajador para comenzar y llevar a la práctica acciones, además mostrar la personalidad capaz de ser líder a través de la capacidad de aconsejar e influir sobre otros. En todo momento es importante que el trabajador sea cooperativo en el trabajo y luego tenga la capacidad de formar un buen clima laboral para una mejor organización.<sup>(4)</sup>

##### **c. Responsabilidad**

Competencia del desempeño laboral basada en la capacidad del trabajador para realizar sus actividades de forma regular y efectiva (fiabilidad), hacer frente a entornos cambiantes (adaptabilidad); asimismo, asistir continuamente al trabajo mostrando puntualidad (asistencia) y buena presentación.<sup>(4)</sup>

### **C. Importancia de conocer el Desempeño laboral**

La importancia de conocer el desempeño laboral es para mejorar los recursos humanos, pues mediante este método se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la institución o en el cargo que ocupa, de falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación. Por otro lado, la institución utiliza los resultados a la hora de decidir cambios de puestos, asignación de incentivos económicos o necesidad de formación o motivación de sus trabajadores, asimismo Los trabajadores también obtienen beneficios como conocer las expectativas que tienen de ellos sus jefes y ver canalizados sus problemas. <sup>(26)</sup>

### **D. Evaluación del Desempeño laboral**

La evaluación del Desempeño laboral permite asegurar la obtención de resultados óptimos para la empresa, donde es importante que el trabajador cumpla con los requisitos para el puesto asignado basado a la aptitud, experiencia, conocimiento y motivación laboral, compromiso y deseo de lograr los objetivos planteados para conseguir el desarrollo de la empresa, así como el personal.

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta de medición, la cual permite obtener información acerca de los rasgos, habilidades, comportamientos y objetivos de los empleados. El responsable de la evaluación debe estar capacitado no solo para poder obtener la información del trabajador sino también para realizar el análisis de fortalezas y debilidades. <sup>(27,28)</sup>

### **E. Factores que influyen sobre el Desempeño profesional**

Figueroa C. <sup>(38)</sup> indica los factores que influyen en el Desempeño profesional, los cuales son:

#### **a. Problemas en el desempeño organizacional/institucional**

Deficiencia en las capacidades, habilidades y/o conocimiento en el puesto de trabajo, así mismo, deterioro con el tiempo de las capacidades, habilidades y/o conocimientos debido a la falta de practica y la innovación, y no estar en constante capacitación y actualización.

#### **b. Factores personales**

No contar con valores y hábitos saludables en el puesto de trabajo así también, tener ciertos desórdenes físicos y/o emocionales, por otro lado, la existencia de ciertas Circunstancias y/o presiones adversas externas al trabajo como, por ejemplo, presiones familiares, problemas financieros y conflictos personales y también, tener pocas habilidades interpersonales en el trabajo y no trabajar adecuadamente en equipo.

#### **c. Condiciones del ambiente organizativo/institucional**

Asignaciones laborales ambiguo, demasiada sobrecarga de trabajo y las asociaciones conflictivas; deficiencias en la organización de la institución; así también la inadecuada infraestructura y condiciones de trabajo. Además, la Insuficiencia en planes de incentivos para el excelente desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

#### **d. Interpersonales**

Poca tolerancia de los trabajadores a causa de las diferencias de opinión, estilos, valores peculiaridades, también la ocurrencia de abuso verbal, físico o acoso sexual.

### **F. Recompensas del buen desempeño laboral**

Figueroa C. <sup>(38)</sup> menciona también que este es otro tema de mucha importancia y las formas de cómo hacerlo:

#### **a. Recompensas sin costo**

Se debe felicitar al empleado en el momento oportuno, manifestarle la satisfacción por su desempeño y los resultados logrados.

#### **b. Recompensas de bajo costo**

Invertir una pequeña inversión de dinero para así estimular notablemente al trabajador.

### **c. Recompensas sociales**

Realizar un reconocimiento público pues este agrega valor a la recompensa, asimismo destacar los éxitos logrados y otorgar los premios en forma abierta y pública, proporcionarles cursos de desarrollo profesional, ascensos, cursos de desarrollo personal, premiarles con un tiempo libre.

## **G. Dimensiones del Desempeño laboral**

Sánchez L.<sup>(37)</sup> asegura que las dimensiones del Desempeño laboral corresponden a: adaptabilidad, iniciativa, conocimientos, habilidades, trabajo en equipo, estándares de trabajo y potencia del diseño del trabajo.

### **a. Proactividad**

Se refiere a crear soluciones innovadoras a problemas imprevistos, para así desarrollar aptitudes de pensamiento crítico y solución de problemas, con la finalidad de resolver con eficiencia las situaciones que se presentan, sin esperar recibir directrices al respecto.<sup>(1)</sup>

### **b. Capacidad de servicio**

Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificada<sup>(41)</sup>, así mismo es la disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.<sup>(42)</sup>

### **c. Conocimientos**

Se refiere a la información que una persona posee sobre un área de contenido específico.<sup>(1)</sup> Siendo este el resultado del proceso de aprendizaje, mediante un sistema cognitivo de memoria, luego de ser iniciado por medio de dicha percepción, asimilado y acomodado.<sup>(39)</sup> Asimismo, lo definen como un nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.<sup>(37)</sup>

#### **d. Diligencia en el trabajo**

Se refiere a la responsabilidad y deber del personal lo cual genera un impacto en la eficiencia de la empresa. Predisposición de realizar actividades con capacidad en tiempo predispuesto por la empresa. <sup>(40)</sup>

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.3.1 Desempeño**

Son comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la empresa. <sup>(29)</sup>

#### **2.3.2 Desempeño Laboral**

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si este podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. <sup>(29)</sup>

#### **2.3.3 Satisfacción laboral**

Es la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. <sup>(30)</sup>

#### **2.3.4 Enfermedad ocupacional**

Estado patológico agravado por la exposición del trabajador a su lugar de trabajo, agentes físicos, mecánicos factores psicosociales, biológicos, químicos y emocionales que causan desequilibrio o alteración al organismo. <sup>(17)</sup>

### **2.3.5 Adaptabilidad**

Adecuación a distintos ambientes y con diferentes, responsabilidades y personas. <sup>(37)</sup>

### **2.3.6 Iniciativa**

Es la destreza de participar activamente ante situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente y así lograr objetivos más allá de lo requerido. <sup>(37)</sup>

### **2.3.7 Conocimientos**

Nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo, así mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia. <sup>(39)</sup>

### **2.3.8 Habilidades**

Combinación de conocimientos de materiales y procesos con destrezas manuales requeridas para llevar a cabo una actividad productiva. Es decir, la habilidad que representa una propiedad individual, una destreza física y mental para realizar una tarea en el proceso del trabajo. <sup>(29)</sup>

### **2.3.9 Trabajo en equipo**

Capacidad de adaptarse eficazmente en equipos de trabajo para lograr las metas de la organización, favoreciendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso. <sup>(37)</sup>

### **2.3.10 Estándares de trabajo**

Se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema de la organización y mejorarlo. <sup>(37)</sup>

### **2.3.11 Potencia del Diseño del trabajo**

Se refiere a la capacidad de buscar una estructura más eficaz para alcanzar una meta. <sup>(37)</sup>

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

No amerita, por tratarse de una investigación de nivel descriptivo.

#### **3.2 VARIABLE**

##### **3.2.1 Variable única: Desempeño laboral**

###### **A. Definición conceptual**

Grado de cumplimiento de las actividades encomendadas al trabajador y que influye sobre su satisfacción laboral.<sup>(24)</sup>

###### **B. Definición operacional**

Se evaluará el Desempeño laboral en base a las percepciones de los trabajadores considerando diferentes aspectos (dimensiones) que le permiten desempeñar sus actividades dentro del establecimiento, en relación a sus capacidades, desenvolvimiento y otorgamiento de un buen servicio; para lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes dimensiones: Proactividad, Capacidad de servicio, Conocimientos y Diligencia en el trabajo

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Se empleó el método científico, basado en procedimientos sistemáticos y empleo de un instrumento confiable para obtener conocimientos válidos sobre un fenómeno de interés (Desempeño laboral). Así mismo, de manera particular se empleó el método analítico-sintético, sustentado de los procesos cognoscitivos que permitieron descomponer el fenómeno en sus principales elementos (dimensiones) a fin de poder determinar sus particularidades y de forma simultánea integrarlas permitiendo establecer sus características generales.<sup>(31)</sup>

#### **4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de tipo básico, ya que –a partir de un marco teórico– recogió información que actualizó y enriqueció los conocimientos existentes sobre el Desempeño laboral, útil para desarrollar posteriores estudios.<sup>(32)</sup> Fue de tipo transversal, pues el proceso de recolección de datos (mediante encuestas) se realizó en un momento específico a lo largo de un periodo de tiempo determinado.<sup>(33)</sup>

#### **4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se ubica en el nivel descriptivo, caracterizado por la caracterización de la variable y sus dimensiones, sin manipulación deliberada por parte de las tesis.<sup>(34)</sup>

#### 4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó un diseño no experimental, transeccional descriptivo. <sup>(34)</sup>

$$M_1 \longrightarrow O_1$$

Donde:

**M<sub>1</sub>** = Trabajadores de boticas de Huancayo

**O<sub>1</sub>** = Observación de la Variable Desempeño laboral

#### 4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por todo el personal que laboró en boticas del distrito de Huancayo (Huancayo, Junín), entre los meses de octubre 2021 a abril 2022. Debido a que se desconocía el número total de trabajadores, para el cálculo del tamaño muestral se aplicó la siguiente fórmula para población infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

**n** = Tamaño de muestra

**Z** = Coeficiente para el nivel de confianza prefijado (para el estudio fue de 95%)

**p** = Proporción aproximada que presenta el fenómeno (para el estudio fue de 0,5)

**q** = Proporción aproximada que no presenta el fenómeno (para el estudio fue de 0,5)

**E** = Precisión que se desea obtener (para el estudio fue de 5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2}$$
$$n = \frac{(3,8416) \times (0,25)}{(0,0025)}$$
$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, se trabajó con una muestra de 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, escogidos mediante muestreo no probabilístico intencional, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

#### **4.5.1 Criterios de inclusión**

Profesionales Químico farmacéuticos, técnicos y practicantes de ambos sexos, que laboren boticas del distrito de Huancayo, con una antigüedad no menor a seis meses, durante el periodo de estudio, que desearon participar en la investigación y firmaron su Consentimiento informado.

#### **4.5.2 Criterios de exclusión**

Usuarios externos, personal que laboró en Farmacias, en otros distritos, fuera del periodo de estudio, que no desearon participar en el estudio y no firmaron su consentimiento informado.

### **4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **4.6.1 Técnica**

Se utilizó la técnica de la encuesta, con la finalidad de recoger información mediante procedimientos estandarizados, lo cual sirvió para medir la variable Desempeño laboral.

#### **4.6.2 Instrumento**

##### **A. Instrumento para medir Desempeño laboral <sup>(29)</sup>**

##### **I. Escala de Desempeño laboral**

- Nombre del test : Escala de Desempeño laboral
- Autora : Boada N. (2018)
- Forma de aplicación : Individual
- Objetivo : Medir el Desempeño laboral
- Escala : tipo Likert
- Número de ítems : 11 preguntas
- Duración : 15 minutos

- Estructuración : Cuatro dimensiones

## II. Calificación

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>
Total desacuerdo	10
En desacuerdo	20
Indeciso	30
De acuerdo	40
Total acuerdo	50

## III. Componentes de la prueba

- Dimensión I: Proactividad, compuesta por los siguientes ítems: 1, 2 y 3.
- Dimensión II: Capacidad de servicio, conformada por los ítems: 4, 5 y 6.
- Dimensión III: Conocimientos, conformada por los ítems: 7 y 8.
- Dimensión VI: Diligencia en el trabajo, compuesta por los siguientes ítems: 9, 10 y 11.

### 4.6.3 Validez y confiabilidad

El instrumento fue sometido a prueba de validez mediante opinión por juicio de expertos (Anexo 5). Su confiabilidad fue determinada calculando el alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto con 20 individuos.

### 4.6.4 Procedimientos de la investigación

- Revalidación, mediante opinión por juicio de tres expertos y alfa de Cronbach, de ambos instrumentos
- Fotocopiado del cuestionario, verificando cantidad, nitidez y claridad.
- Elaboración de un cronograma de aplicación de encuestas, considerando horarios de atención y/o turnos de trabajo.
- Aplicación de encuestas, previa firma de consentimiento informado, absolviendo dudas durante el proceso, considerando las siguientes medidas frente a la pandemia por SarsCov-2:
  - Implementación de protocolo de Bioseguridad: Uso obligatorio de doble mascarilla con protector facial, desinfección con alcohol de 70° en todo

momento y lavado regular de manos con agua y jabón por espacio de 30 segundos.

- Cumplimiento a distanciamiento social de 1,5 metros entre las tesis y los encuestados. De no cumplirse se postergará la aplicación del cuestionario.
- Organización y distribución de la información obtenida en una base de datos.

#### **4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas de distribución de frecuencias y presentados con figuras (histogramas). La interpretación del Desempeño laboral fue en base a tres niveles: Bajo (110-256), Medio (257-403) y Alto (404-550). Todos los datos se almacenaron en una hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y procesados con el Software SPSS 25.0.

#### **4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Durante toda la ejecución de esta investigación se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes,<sup>(35)</sup> especialmente en su Artículo 27° (Principios que regulan la investigación), en lo referente a la protección, bienestar e integridad de los 384 trabajadores encuestados; sin revelar su identidad, ni forzarlos a participar en la investigación y –en caso de desear participar- fue previa firma del consentimiento informado y expreso. Así mismo, se declara que el desarrollo del trabajo fue de forma responsable y con un manejo absoluto y veraz de toda la información obtenida procedente de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

También se tomaron en consideración el Artículo 28° (Normas de comportamiento ético) referidas a la pertinencia respecto a la línea de investigación institucional (Salud y Gestión de la Salud), rigor científico durante la aplicación de las encuestas y procesamiento de información, confidencialidad y anonimato acerca de la identidad de los 384 trabajadores de boticas.

La información obtenida fue presentada mediante un reporte de datos abierto, completo y oportuno hacia la comunidad científica.

Se asegura el manejo sigiloso de toda la información colectada y procesada, la misma que no será utilizada con fines diferentes a los propósitos de esta investigación. Las autoras se comprometen formalmente a cumplir con todas las normas institucionales de la Universidad Peruana Los Andes, así como aquellas nacionales e internacionales que regulan las actividades de investigación, manifestando expresamente que no existe ningún tipo de conflicto de interés y ofrecen total garantía de que no se incurrió en faltas de índole deontológico.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

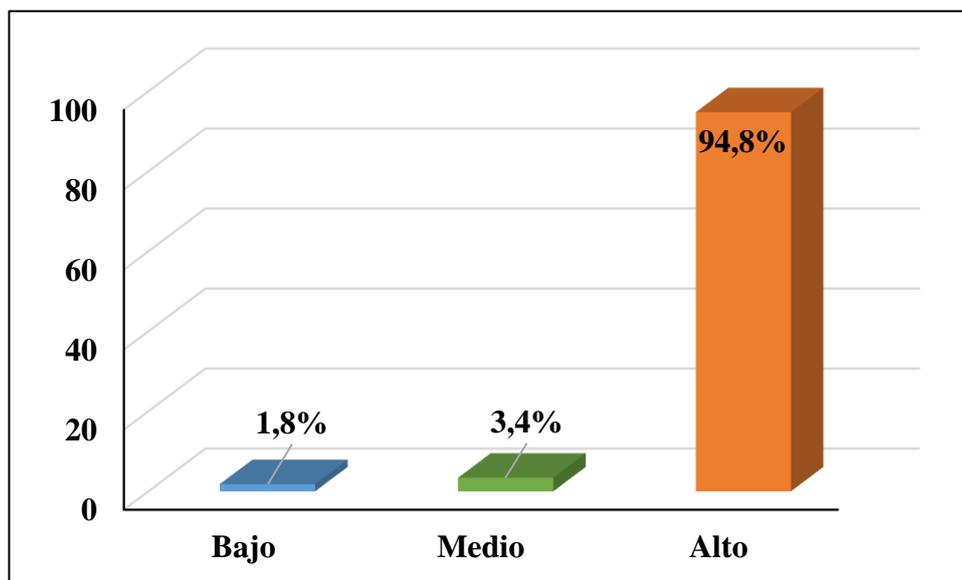
##### 5.1.1 Desempeño laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, en periodo de pandemia, 2021

**Tabla 1. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, octubre 2021 a enero 2022**

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	7	1,8
Medio	13	3,4
Alto	364	94,8
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos, marzo 2022

En la Tabla 1 se observa que el mayor porcentaje (94,8%) corresponde a un nivel alto de desempeño laboral en los 384 trabajadores encuestados, mientras que un escaso 1,8% tiene un nivel de desempeño bajo.



Fuente: Datos de la Tabla 1

**Figura 1. Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo**

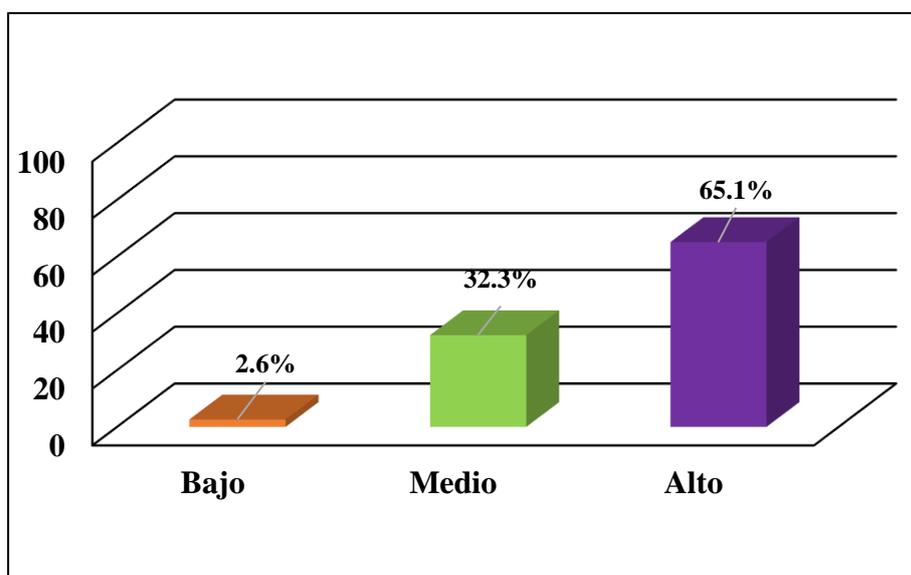
### 5.1.2 Desempeño laboral, en relación a la dimensión Proactividad, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia, 2021

**Tabla 2. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Proactividad, octubre 2021 a enero 2022**

<b>Proactividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	10	2,6
Medio	124	32,3
Alto	250	65,1
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos, marzo 2022

En la Tabla 2 se observa que el mayor porcentaje (65,1%) corresponde a un nivel alto de desempeño laboral en relación a la dimensión Proactividad de los 384 trabajadores encuestados, mientras que un escaso 2,6% tiene un nivel de desempeño bajo en relación a esta dimensión.



Fuente: Datos de la Tabla 2

**Figura 2. Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Proactividad**

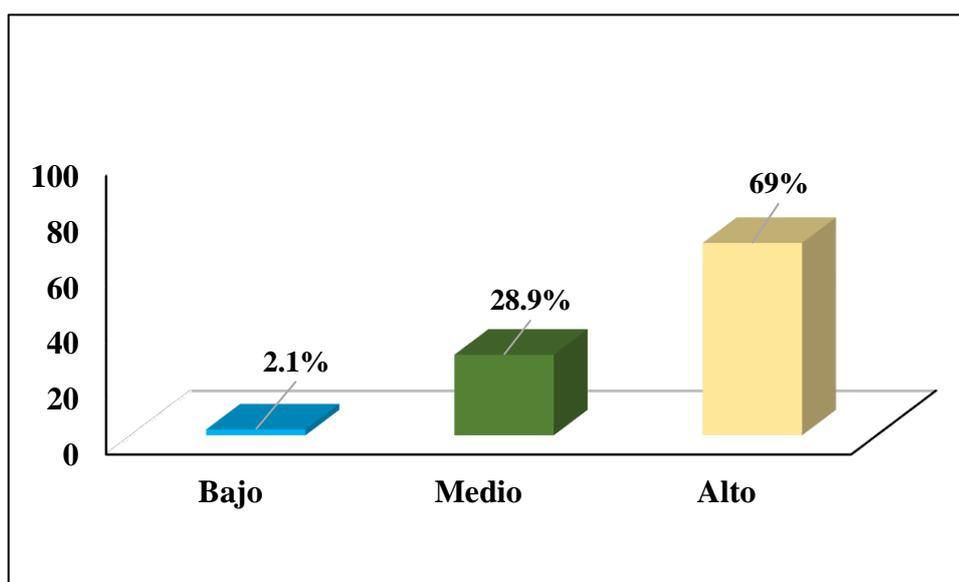
### 5.1.3 Desempeño laboral, en relación a la dimensión Capacidad de servicio, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia, 2021

**Tabla 3. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Capacidad de servicio, octubre 2021 a enero 2022**

Capacidad de Servicio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	8	2,1
Medio	111	28,9
Alto	265	69,0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos, marzo 2022

En la Tabla 3 se observa que el mayor porcentaje (69%) corresponde a un nivel alto de desempeño laboral en relación a la dimensión Capacidad de servicio de los 384 trabajadores encuestados, mientras que un escaso 2,1% tiene un nivel de desempeño bajo en relación a esta dimensión.



Fuente: Datos de la Tabla 3

**Figura 3. Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Capacidad de servicio**

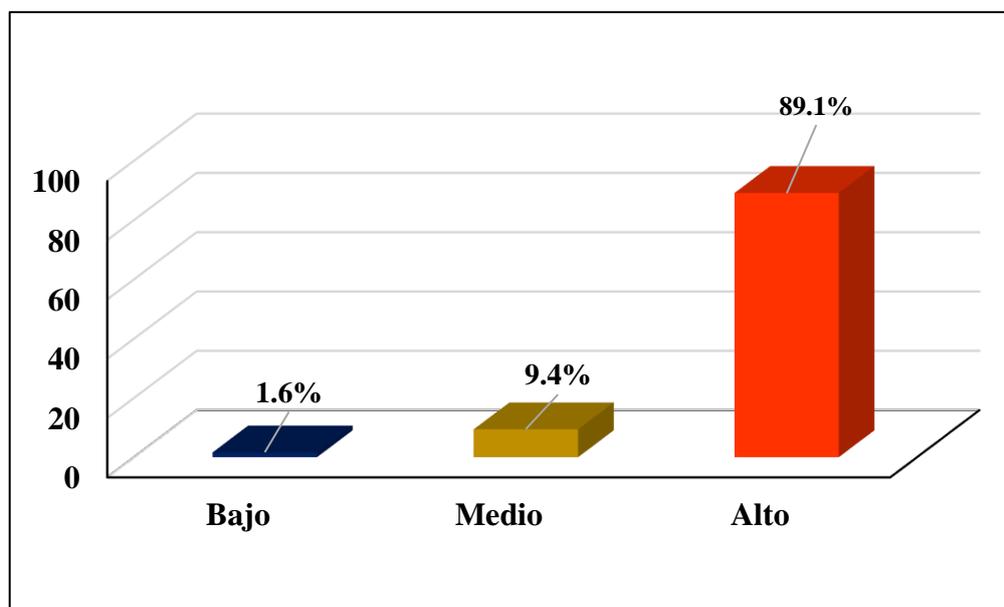
#### 5.1.4 Desempeño laboral, en relación a la dimensión Conocimiento, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia, 2021

**Tabla 4. Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Conocimiento, octubre 2021 a enero 2022**

Conocimiento	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	6	1,6
Medio	36	9,4
Alto	342	89,1
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos, marzo 2022

En la Tabla 4 se observa que el mayor porcentaje (89,1%) corresponde a un nivel alto de desempeño laboral en relación a la dimensión Conocimiento de los 384 trabajadores encuestados, mientras que un escaso 1,6% tiene un nivel de desempeño bajo en relación a esta dimensión.



Fuente: Datos de la Tabla 4

**Figura 4. Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Conocimiento**

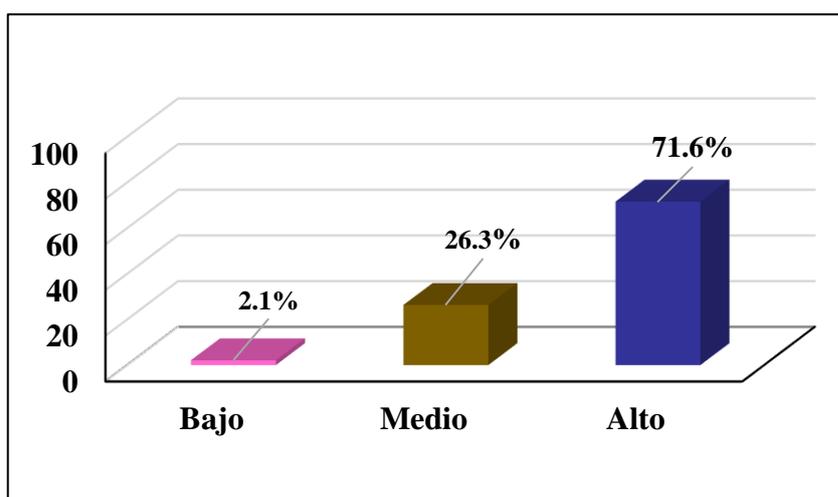
### 5.1.5 Desempeño laboral, en relación a la dimensión Diligencia en el trabajo, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia, 2021

**Tabla 5. Desempeño laboral en 384 trabajadores de número boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Diligencia en el trabajo, octubre 2021 a enero 2022**

Diligencia en el Trabajo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	8	2,1
Medio	101	26,3
Alto	275	71,6
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos, marzo 2022

En la Tabla 5 se observa que el mayor porcentaje (71,6%) corresponde a un nivel alto de desempeño laboral en relación a la dimensión Diligencia de trabajo de los 384 trabajadores encuestados, mientras que un escaso 2,1% tiene un nivel de desempeño bajo en relación a esta dimensión.



Fuente: Datos de la Tabla 5

**Figura 5. Histograma comparativo de los porcentajes de Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, en relación a la dimensión Diligencia en el trabajo**

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los trabajadores de Boticas del distrito de Huancayo fueron encuestados en sus puestos de trabajos con un instrumento debidamente validado, lo cual dio a conocer que la mayoría de encuestados son del género femenino, laborando como técnicos farmacéuticos y que se encuentran en la etapa de juventud y adultez, entre los 18 a 39 años.

El instrumento aplicado fue un cuestionario para determinar el Desempeño laboral, el cual señaló un nivel alto de 95,4%; este instrumento se basó en 4 dimensiones calificadas en tres niveles: Proactividad en un nivel alto de 65,1%, Capacidad de servicio en un nivel alto de 69%, Conocimiento en un nivel alto de 89,1% y Diligencia en el trabajo en un nivel alto de 71,6% de los encuestados.

Orihuela M.<sup>(38)</sup> en su investigación sobre Desempeño laboral en egresados de Farmacia y Bioquímica (Huancayo) señaló que esta variable se encuentra en un nivel regular de 34%. Del mismo modo, la investigación de Ayala K.<sup>(42)</sup> sobre Gestión del Talento humano y su influencia sobre el Desempeño laboral (Huancayo) indicó que el 44,1% de los encuestados calificó como regular en el Desempeño laboral; estos estudios no concuerdan con nuestra investigación, en la que señala un Desempeño laboral con un nivel alto (95,4%); en comparación con las investigaciones de García L. y Velásquez J.<sup>(1)</sup> sobre la evaluación del Desempeño laboral en trabajadores de boticas (San Juan de Lurigancho), donde se mencionó que el 60% de encuestados demostró un alto desempeño laboral.

Así mismo, con el reporte de Rodríguez L. <sup>(23)</sup> cuyo estudio sobre el mejoramiento del desempeño en colaboradores de una cadena de boticas (Cajamarca) demostró que el 63% de los trabajadores tienen un rendimiento laboral bueno.

Por su parte, García L. y Velásquez J. <sup>(40)</sup> señalan que los trabajadores encuestados presentaron porcentajes altos desde 50% al 100% en la Capacidad de iniciativa y Resolución de problemas, así como también la investigación de Leiva H. y Rodríguez C. <sup>(1)</sup> sobre la Gestión por competencias y Desempeño laboral en trabajadores de boticas (Trujillo), donde señalan que 56% de colaboradores son proactivos hacia las necesidades del cliente y 78% de ellos son innovadores, ya que normalmente aportan ideas y sugerencias positivas para mejorar su trabajo; por lo tanto, estos autores concuerdan con nuestra investigación, en la cual resultó una proactividad en nivel alto (65,1%) de los encuestados.

A su vez, García L. y Velásquez J. <sup>(40)</sup> señalan que el 100% realizó su trabajo con respeto y amabilidad, lo cual se asemeja la presente investigación, habiéndose encontrado una capacidad de servicio de los trabajadores encuestados en un nivel alto de 69%. Además, estos mismos autores observaron porcentajes muy elevados en lo que se refiere a la preparación y conocimiento de los trabajadores encuestados, al igual que la investigación de Leiva H. y Rodríguez C. <sup>(1)</sup> quienes encontraron 56% de trabajadores con amplio conocimiento y dominio del puesto; así como también lo demostró Orihuela M. <sup>(38)</sup> indicando que más del 50% de profesionales Químico Farmacéuticos le dan importancia al uso de TIC's para mejorar los resultados y objetivos en la empresa que laboran; tales estudios concuerdan con nuestra investigación, en la cual se encontró que los trabajadores poseen un nivel alto (89,1%) en lo que respecta a la dimensión de conocimientos.

Del mismo modo, García L. y Velásquez J. <sup>(40)</sup> observaron porcentajes altos en lo que respecta a la atención adecuada y de calidad, al igual que en limpieza y orden dentro del lugar de trabajo; tal como lo señalado por Leiva H. y Rodríguez C. <sup>(1)</sup> quienes hallaron 67% en lo referente a responsabilidad (asistencia, puntualidad, dedicación).

Lo señalado por estos autores concuerda con nuestra investigación, en la cual resultó que en la dimensión de Diligencia de trabajo hubo un nivel alto (71,6%) en los trabajadores encuestados. Sin embargo, en comparación de la investigación de Ayala K.<sup>(39)</sup> se señaló que 40,7% de los encuestados calificó como regular el programa de buenas prácticas del personal, la cual se diferencia de nuestra investigación.

Con esta investigación se da a conocer la información necesaria sobre Desempeño laboral a base de cuatro dimensiones, las cuales benefician a la empresa, trabajador y al usuario de las boticas; para ser usados de acuerdo a las necesidades de estos. Con este estudio se cuenta con información valiosa que servirá de base para la puesta en ejecución de planes y políticas orientadas a brindar al usuario tenga una mejor calidad de atención farmacéutica y por parte del personal de servicio farmacéutico se deben adquirir los conocimientos necesarios para cumplir eficientemente sus funciones y así satisfacer las necesidades de los clientes externos.

Este tipo de investigación podrá ser desarrollada en establecimientos como: Hospitales, Centros de Salud, Puestos de Salud, Farmacia de establecimientos de Salud; en las cuales pueden estar dirigidos hacia diferentes profesionales de salud, así como, médicos, enfermeras, obstetras, tecnólogos, etc. Por otro lado, se podrá realizar la investigación con otras variables que tienen relación: como Clima organizacional, Satisfacción del usuario, Motivación del personal; mediante estudios aplicados y longitudinales.

## **CONCLUSIONES**

1. El Desempeño laboral en 384 trabajadores de 85 boticas de Huancayo, durante el periodo de pandemia 2021 es de nivel alto en 94,8%.
2. El Desempeño laboral, en relación a la dimensión Proactividad, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia 2021 es alto en 65,1%.
3. Existe 69,0% de nivel alto de Desempeño laboral, en relación a la dimensión Capacidad de servicio, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia 2021.
4. El Desempeño laboral, en relación a la dimensión Conocimiento, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia 2021 es alto en 89,1%.
5. Existe un 71,6% de nivel alto de Desempeño laboral, en relación a la dimensión Diligencia en el trabajo en 384 trabajadores de boticas de Huancayo en periodo de pandemia 2021.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere divulgar estos resultados a la comunidad científica, establecimientos farmacéuticos y sociedad en general, a fin de valorar la importancia de la eficiente gestión del talento humano en relación a su Desempeño laboral.
2. Es recomendable que los administradores de farmacias y boticas apliquen permanentemente estrategias que mantengan y busquen elevar el nivel Desempeño laboral en relación a la Proactividad y Capacidad de servicio por parte de los trabajadores.
3. Es sugiere que, en estos establecimientos como boticas, se adopten medidas que mejoren los niveles de las dimensiones Conocimiento y Diligencia en el trabajo como parte del buen Desempeño laboral.
4. Se recomienda el desarrollo de futuras investigaciones multivariadas, aplicadas y longitudinales referidas a la evaluación de las percepciones de los trabajadores de establecimientos farmacéuticos bajo diferentes escenarios que puedan afectar la calidad de atención al público usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leiva H, Rodríguez C. La gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la botica Inkafarma del centro comercial real plaza de la ciudad de Trujillo en el año 2016 [Tesis de Pregrado]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016. [fecha de acceso 23 de febrero del 2020]. Disponible en:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/745/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Organización Mundial de la Salud. Estimaciones de las personas que padecen depresión en relación con la productividad. [Internet]. OMS. [fecha de acceso 23 de febrero del 2020]. Disponible en:  
[https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
3. Mejía C, Chacón J, Enamorado M, Garnica L, Pedraza S, García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. [Internet]. 2019 [citado 25 de abril del 2021]. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113262552019000300004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113262552019000300004&lng=es)
4. Román M. Relación entre el Estrés y el Desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito El Agustino Turno Tarde, Octubre – Diciembre 2018 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2019.  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

5. Morán M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. España: Zaragoza; 2016. [Internet]. [fecha de acceso 28 de febrero del 2020]. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968/929>
6. MINSA. Guía Técnica: Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID 19. MINSA. [citado 28 de abril del 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
7. García-Moran M, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. 2016; 19: 11-30. [citado 28 de abril del 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
8. Monterrosa A, Dávila R, Mejía A, Contreras J. Estrés laboral, ansiedad y miedo al Covid-19 en médicos generales colombianos. [Internet]. 2020 [citado 01 de marzo del 2021]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113262552019000300004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113262552019000300004&lng=es)
9. OPS. Día mundial de la Seguridad y la Salud en el trabajo 2016. [Internet]. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 2016. [citado el 02 mayo del 2021]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=42091&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=42091&lang=es)
10. Ponce C, Zambrano R. El Estrés laboral y su influencia en la Productividad de los empleados de la UNEMI [Tesis]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2017. [citado 12 de marzo del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3659/PONCE%20CHANCA%20Y%20ZAMBRANO%20ALAVA%20EL%20ESTRES%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20UNEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11. Aldana S. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019 [Tesis]. Huancayo: Universidad Franklin Roosevelt; 2019. [citado 12 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8dA%20EN%20SERVICIOS%20CR%C3%8dTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
12. Jimbo E. Evaluación del Desempeño para el personal de farmacia: Caso Farmacia Cuxibamba de la ciudad de Loja, 2019-2020 [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2020. [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
[https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23668/1/KarlaElizabeth\\_JimboChano.pdf.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23668/1/KarlaElizabeth_JimboChano.pdf.pdf)
13. Amagua M. Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del hospital pediátrico baca Ortiz, D.M.Q período 2017. [Tesis de pregrado]. Quito: Tecnológico Superior Cordillera; 2017. [citado 17 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3407/25-FAR-17-17-1716728819.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. Motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. [INTERNET]. Cuba: Universidad de Cienfuegos; 2020. [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

15. Clark Y. Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora. [Tesis de posgrado]. México: Universidad Autónoma De Nuevo León; 2018. [citado 17 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
16. López B, Aragón J, Muñoz M, Madrid S, Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. [Internet]. México: Universidad de Montemorelos; 2021. [citado 17 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-316.pdf>.
17. Palomino S. Estrés laboral y Desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado 17 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino\\_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Cáceres V, Peralta M. Relación del Estrés laboral con el Desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016 [Tesis]. Cajamarca: Universidad Privada del Norte; 2016. [citado 17 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9884/C%c3%a1ceres%20Cacho%2c%20Ver%c3%b3nica%20Patricia%20%20-%20Peralta%20Otero%2c%20Milagros%20Esther%20-%20Parcial.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
19. Delgado E. Estrés y Desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo, 2019 [Tesis]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado 18 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado\\_ES-K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado_ES-K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Gárate A. Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016 [Tesis magistral]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 18 de Marzo de 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16517/G%c3%a1rate\\_AAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16517/G%c3%a1rate_AAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Puma J. Estrés y Desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017 [Tesis magistral]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado 18 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Begazo U. Estrés y Desempeño laboral en los colaboradores de una Empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018 [Tesis magistral]. Lima: Universidad Privada Telesup; 2019. [citado 18 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/utelesup/655/1/begazo%20sanchez%20uldemia%20tomasa.pdf>
23. Rodríguez L. Mejoramiento en el desempeño de los colaboradores de la cadena, Boticas Diana – Cajamarca, 2017. [Tesis de Pregrado]. Cajamarca: Universidad San Pedro. [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/745/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Chiang M, San Martin N. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Cienc Trab. 2015; 17(54):159-165.

25. OIT. El enfoque de competencia laboral. [Internet]. Cinterfor/Organización Internacional del Trabajo: Formación para el trabajo decente. [citado 31 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[http://www.oit.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/rct/35rct/doc\\_ref/doc1/i\\_v\\_f.htm](http://www.oit.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/rct/35rct/doc_ref/doc1/i_v_f.htm)
26. Calcina Y. El Clima institucional y su incidencia en el Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Perú 2014. [citado 01 de abril 2021]. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=es.)
27. Pérez A. Evaluación del Desempeño laboral, 2009. [Internet]. [citado 03 de abril del 2021]; Disponible en:  
<http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>
28. SEMI. Sociedad Española de Medicina Interna. Guía Técnica Cuidado de la salud. (Fecha de acceso 03 de abril del 2021). Disponible en:  
<https://www.fesemi.org/informacion-pacientes/conozca-mejor-su-enfermedad/ansiedad>
29. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú, 2019 [Artículo]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019 [citado 03 de abril del 2021]. Disponible en:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/232874929.pdf>
30. Portillo M. Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo, 2017 [Revista]. Costa Rica: Universidad de Costa Rica; 2017 [citado 03 de abril del 2021]. Disponible en  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44051357008/44051357008.pdf>

31. Hernández A, Ramos M, Placencia B, Indacochea B, Quimis A, Moreno L. Metodología de la investigación científica. Alicante: 3Ciencias; 2018.
32. Muntané J. Introducción a la investigación básica. RAPD On line [Internet]. 2010 may [citado 21 oct 2022]; 33(3):221-227. Disponible en:  
[http://sapd.es/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20\(3\).pdf](http://sapd.es/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(3).pdf)
33. Cvetkovic-Vega A, Maguiña Jorge L., Soto Alonso, Lama-Valdivia Jaime, López Lucy E. Correa. Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum [Internet]. 2021 Ene [citado 21 Oct 22]; 21(1):179-185. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100179&Ing=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179&Ing=es)
34. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw-Hill Education; 2018.
35. UPLA. Reglamento general de Investigación. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes – Vicerrectorado de Investigación; 2019.
36. Figueroa C. Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera [Tesis de Grado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2018. [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifunte/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
37. Sánchez L. Estrategias de motivación para incrementar el Desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia de la Región Lambayeque – 2017 [Tesis de pregrado]. Lambayeque: Universidad Señor De Sipán; 2017. [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4374/Lora%20S%c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

38. Orihuela M. Desempeño Laboral de los egresados de Farmacia y Bioquímica de una Universidad de Huancayo y su relación con el perfil de egreso, 2018 [Tesis de Pregrado]. Huancayo: Universidad Continental; 2018 [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5633/2/IV\\_EPG\\_MEMDES\\_TE\\_Orihuela\\_Maricielo\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5633/2/IV_EPG_MEMDES_TE_Orihuela_Maricielo_2018.pdf).
39. Ayala K. La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Cadena de Boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo-2020. [Tesis de Maestría]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2020. [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1780/T037\\_40712586\\_M.pdf?sequence](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1780/T037_40712586_M.pdf?sequence)
40. García L, Velásquez J. Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Mifarma de la av. Las flores – san juan de Lurigancho, agosto 2021. [Tesis de Pregrado]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. [citado 2 de noviembre del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/745/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Velarde, V. Caracterización de la atención al cliente y ventas en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro boticas y farmacias, distrito de Andrés Avelino Cáceres, 2018 [Tesis]. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles Chimbote; 2018. [citado 24 de octubre del 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/ATE...>
42. Rosemary M, Velarde P. Percepción de la calidad de servicio en los clientes de las boticas periféricas en la asociación los portales del norte, en el distrito de los olivos, año 2021[Tesis]. Lima: Universidad Privada del Norte. [citado 24 de octubre del 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son las características del Desempeño laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, en periodo de pandemia, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el tipo de Desempeño laboral, en relación a la dimensión conocimiento, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodos de pandemia, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el tipo de Desempeño laboral, en relación a la dimensión organización, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodos de pandemia, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el tipo de Desempeño laboral, en relación a la dimensión</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las características del Desempeño laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, en periodo de pandemia, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el tipo de Desempeño laboral, en relación a la dimensión conocimiento, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodos de pandemia, 2021.</li> <li>• Determinar el tipo de Desempeño laboral, en relación a la dimensión organización, en trabajadores de boticas de Huancayo</li> </ul>	<p>No amerita</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Método de investigación</b> Método científico, observacional.</li> <li>2. <b>Tipo de investigación</b> Básico, prospectivo y transversal.</li> <li>3. <b>Nivel de investigación</b> Descriptivo.</li> <li>4. <b>Diseño de investigación</b> No experimental, descriptivo transversal.</li> </ol> <p><b>Población y muestra</b> La población estará conformada por todo el personal que labora en boticas del distrito de Huancayo (Huancayo, Junín), entre octubre 2021 a enero 2022. Debido a que se desconoce el número total de trabajadores, para el cálculo del tamaño muestral se aplicará la fórmula para población infinita. Por lo tanto, se trabajará con una muestra de 384 trabajadores escogidos mediante muestreo no probabilístico, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <b>Técnica e instrumentos de recolección de datos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 <b>Técnica.-</b> Encuesta.</li> <li>5.2 <b>Instrumento.-</b> Escala de Desempeño laboral, basada en cuatro dimensiones (proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo).</li> <li>5.3 <b>Validez y confiabilidad.-</b> Instrumento sometido a prueba de validez mediante opinión por juicio de expertos y confiabilidad calculando el alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto con 20 individuos.</li> </ol> </li> </ol>

<p>responsabilidad, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodos de pandemia, 2021?</p>	<p>en periodos de pandemia, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el tipo de Desempeño laboral, en relación a la dimensión responsabilidad, en trabajadores de boticas de Huancayo en periodos de pandemia, 2021.</li> </ul>			<p><b>5.4 Procedimientos de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revalidación del instrumento: Escala de Desempeño laboral.</li> <li>• Fotocopiado de los cuestionarios, verificando cantidad, nitidez y claridad.</li> <li>• Elaboración de un cronograma de aplicación de encuestas, considerando horarios de atención y/o turnos de trabajo.</li> <li>• Aplicación de encuestas, previa firma de consentimiento informado, absolviendo dudas durante el proceso.</li> <li>• Organización y distribución de la información obtenida en una base de datos.</li> </ul> <p><b>6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <p>Los resultados obtenidos serán organizados en tablas de distribución de frecuencias y presentados con figuras (histogramas). La interpretación del Desempeño laboral será en base a tres niveles: Bajo, Medio y Alto. Todos los datos serán almacenados en una hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y procesados con el Software SPSS 25.0.</p> <p><b>7. Aspectos éticos de la investigación</b></p> <p>Durante toda la ejecución de esta investigación se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, especialmente en su Artículo 27° (Principios que regulan la investigación) y Artículo 28° (Normas de comportamiento ético).</p>
---	--	--	--	---

**ANEXO 2**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE</b>	<b>TIPO Y ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Desempeño laboral	Grado de cumplimiento de las actividades encomendadas al trabajador y que influye sobre su satisfacción laboral.	Proactividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Búsqueda de oportunidades de mejora</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	Total desacuerdo (10)  En desacuerdo (20)  Indeciso (30)  De acuerdo (40)  Total de acuerdo (50)	Categoría ordinal
		Capacidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>		
		Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos específicos del puesto</li> <li>• Destreza para el uso de herramientas de trabajo</li> </ul>		
		Diligencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del horario laboral</li> <li>• Presentación</li> <li>• Cumplimiento cuidadoso de indicadores</li> </ul>		

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Proactividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Búsqueda de oportunidades de mejora</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas? 2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de tu área? 3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	Bajo (110-256)  Medio (257-403)  Alto (404-550)	Escala de Desempeño laboral (Boada, 2019)
	Capacidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente? 5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás? 6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?		
	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos específicos del puesto</li> <li>• Destreza para el uso de herramientas de trabajo</li> </ul>	7. ¿Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones? 8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?		
	Diligencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del horario laboral</li> <li>• Presentación</li> <li>• Cumplimiento cuidadoso de indicadores</li> </ul>	9. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo? 10. ¿Haces uso correcto y presentación del uniforme de trabajo? 11. ¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?		

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR DESEMPEÑO LABORAL

##### I. INTRODUCCIÓN

El Cuestionario tiene como objetivo evaluar el Desempeño laboral en trabajadores de este establecimiento (botica). La información que proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la Gestión de la calidad, por lo que se solicita su colaboración respondiendo verazmente.

##### II. DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ años      Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )  
 Ocupación: Químico Farmacéutico ( )      Técnico ( )      Practicante ( )

##### III. INDICACIONES

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, según la siguiente escala:  
 Total Desacuerdo (TD), En Desacuerdo (ED), Indeciso (I), De Acuerdo (DA) y Total Acuerdo (TA)

ÍTEM	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
		TA	ED	I	DA	TA
<b>Dimensión Proactividad</b>						
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2	¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de tu área?					
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
<b>Dimensión Capacidad de servicio</b>						
4	¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?					
5	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6	¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
<b>Dimensión Conocimientos</b>						
7	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones?					
8	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
<b>Dimensión Diligencia en el trabajo</b>						
9	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?					
10	¿Haces uso correcto y presentación del uniforme de trabajo?					
11	¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					

Gracias por su colaboración

## ANEXO 5

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



#### FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

##### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: “DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021”

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: “Instrumento para medir Desempeño laboral”

1.3. Autoras: Bachiller Yovica Canchanya Villegas y Bachiller Lizeth Vicente Altamirano

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

##### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (37)

Deficiente (10)    Aceptable (11 – 20)    Bueno (21 – 30)    Excelente (31 – 40)

**OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento “Instrumento para medir Desempeño laboral”, es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 10 de enero del 2022

Mg. Paola Carol Armuña Pimentel  
DNI 20036972  
Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria



FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: “DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021”

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: “Cuestionario para determinar Desempeño laboral”

1.3 Autoras: Bachiller Yovica Canchanya Villegas y Lizeth Vicente Altamirano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				4
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			3	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	
<b>Puntajes</b>				<b>15</b>	<b>20</b>

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (35)

Deficiente (10)    Aceptable (11 – 20)    Bueno (21 – 30)    Excelente (31 – 40)

IV. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento “Cuestionario para identificar las características del Tratamiento farmacológico contra migraña”, es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 10 de enero del 2022

  
FIRMA DE EXPERTO

DANIEL ALCIDES SUSANI BAR SANDOVAL  
DNI N°: 20082870





UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: “DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021”

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: “Cuestionario para determinar Desempeño laboral”

1.3 Autoras: Bachiller Yovica Canchanya Villegas y Lizeth Vicente Altamirano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				4
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			3	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	
Puntajes				15	20

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (35)

Deficiente (10)    Aceptable (11 – 20)    Bueno (21 – 30)    Excelente (31 – 40)

IV. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento “Cuestionario para identificar las características del Tratamiento farmacológico contra migraña”, es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 10 de enero del 2022

  
Mg. Jaime Wester Campos  
DNI 18069286  
CBP 3769  
Registro en Salud pública

  
Mg. Jaime M. Wester Campos  
BIOLOGO - MICROBIOLOGO  
CBP 3789

## ANEXO 6

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE PRUEBA PILOTO

**Tabla 6. Aplicación de la prueba piloto**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 7. Coeficiente de Cronbach para el Cuestionario de Satisfacción laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,719	11

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 8. Estadísticos de la escala**

<b>Estadísticas de escala</b>			
<b>Media</b>	<b>Varianz a</b>	<b>Desviación</b>	<b>N° de elementos</b>
46,90	15,147	3,892	11

Fuente: Procesamiento SPSS

**ANEXO 7**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**









## ANEXO 8

### DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

N°	Edad	Sexo	Ocupación	Desempeño laboral	Desempeño laboral por dimensiones			
					Proactividad	Capacidad de servicio	Conocimiento	Diligencia en el trabajo
1	1	2	2	3	2	3	3	3
2	1	2	2	2	1	2	3	3
3	2	2	2	3	2	2	2	2
4	1	1	1	3	2	3	3	3
5	1	2	2	3	3	3	3	3
6	2	2	2	3	2	3	3	3
7	1	2	2	3	3	2	3	3
8	2	1	1	3	3	3	3	3
9	1	2	2	3	3	3	3	3
10	1	1	2	3	3	3	3	3
11	1	2	2	3	2	3	3	3
12	1	2	2	3	3	3	3	3
13	2	2	1	3	3	3	3	3
14	2	2	2	3	3	3	2	3
15	1	2	2	3	2	2	3	3
16	2	1	1	3	3	3	3	3
17	1	2	1	3	3	2	3	2
18	2	2	2	3	3	3	3	2
19	1	2	2	3	3	3	3	2
20	1	2	2	3	3	3	3	3
21	2	2	2	3	2	3	2	2
22	2	1	2	3	3	2	3	3
23	1	2	2	3	3	3	3	3
24	2	1	1	3	3	3	3	3
25	2	1	2	3	3	3	3	3
26	2	2	2	3	3	3	3	3
27	1	2	2	3	3	2	3	3
28	2	1	2	3	3	3	3	3
29	2	2	1	3	3	3	3	3
30	3	2	1	3	3	2	3	3
31	1	2	2	3	3	3	3	3
32	4	2	1	3	3	3	3	3
33	2	1	1	3	3	2	3	3
34	1	2	2	3	3	2	3	3
35	2	2	2	3	3	3	3	3
36	1	2	2	3	2	3	3	2
37	1	2	2	3	3	3	3	3
38	2	2	2	3	3	3	3	3
39	1	2	2	3	3	3	3	3

40	2	2	1	3	3	3	3	3
41	2	1	1	3	3	3	3	3
42	1	2	3	3	2	2	2	3
43	1	2	2	3	3	3	3	3
44	1	2	1	3	3	3	3	3
45	2	2	2	3	3	3	2	3
46	2	2	2	3	3	3	3	3
47	3	2	1	3	3	3	3	3
48	2	2	2	3	3	3	3	3
49	1	2	2	3	3	2	3	3
50	1	2	2	3	3	2	3	3
51	2	2	2	3	3	3	3	3
52	1	2	2	3	3	2	3	2
53	1	2	2	3	3	2	3	3
54	1	2	2	3	3	3	3	3
55	1	2	1	3	3	3	3	2
56	2	2	1	3	3	3	3	2
57	1	2	1	3	3	3	3	3
58	2	2	2	3	3	3	3	3
59	2	2	2	3	3	2	3	3
60	1	2	2	3	3	3	3	3
61	2	2	2	3	3	3	3	3
62	1	1	2	3	3	3	3	2
63	1	2	2	3	3	3	3	3
64	2	2	2	3	3	3	3	3
65	2	2	2	3	2	3	3	3
66	1	2	2	3	3	2	3	3
67	3	2	1	3	2	3	3	3
68	2	2	1	3	3	2	3	3
69	2	1	1	3	3	3	3	3
70	1	2	2	3	3	3	3	3
71	1	1	2	3	3	3	3	3
72	2	2	2	3	3	3	3	3
73	2	2	2	3	3	2	3	3
74	1	2	2	3	3	3	3	3
75	1	2	2	3	3	2	3	3
76	2	2	2	3	3	3	3	3
77	2	2	2	3	3	2	3	3
78	2	2	3	3	3	3	3	2
79	2	2	2	3	3	3	3	2
80	2	2	1	3	2	2	3	2
81	3	2	1	3	3	3	3	3
82	2	2	2	3	3	3	3	3
83	3	2	1	3	3	3	3	3
84	2	2	2	3	3	3	3	3

85	2	2	2	2	2	2	2	2
86	1	2	2	3	3	3	3	3
87	1	2	2	3	3	3	3	3
88	2	2	2	3	2	3	3	3
89	3	2	1	3	2	2	3	3
90	2	2	2	3	3	3	3	2
91	1	2	2	3	3	3	3	2
92	2	2	2	3	3	3	3	3
93	5	1	1	3	3	2	3	3
94	2	2	1	3	3	3	3	3
95	2	2	2	3	3	3	3	3
96	1	2	2	3	3	2	3	3
97	1	2	2	3	3	2	3	3
98	2	2	2	3	2	3	3	2
99	3	2	1	3	3	3	3	3
100	1	2	3	3	3	2	3	3
101	3	2	2	3	3	3	3	3
102	2	2	2	3	2	3	3	3
103	1	2	2	3	2	2	3	3
104	2	2	2	3	2	2	3	2
105	2	2	2	3	3	3	3	3
106	1	2	2	3	3	3	3	3
107	2	2	3	3	2	2	3	3
108	1	2	2	3	2	3	3	3
109	1	2	2	3	3	3	3	3
110	3	2	1	3	2	2	3	3
111	2	2	1	3	3	3	3	3
112	1	2	3	3	3	3	3	3
113	2	1	2	3	3	3	2	2
114	2	1	1	3	3	3	3	3
115	2	2	2	3	3	3	3	3
116	1	2	2	2	2	2	3	2
117	2	2	1	3	2	2	3	3
118	1	2	2	3	3	3	3	3
119	2	2	2	3	3	2	3	2
120	2	2	2	2	2	3	2	2
121	1	1	1	3	3	2	3	3
122	2	2	2	3	3	3	3	3
123	2	2	2	3	3	3	2	2
124	2	2	2	3	3	3	3	2
125	2	2	2	3	3	2	3	3
126	1	2	2	3	2	3	3	3
127	2	2	1	3	3	3	3	3
128	1	2	1	3	3	3	3	3
129	1	2	3	3	3	3	2	3

130	1	2	3	3	2	2	3	2
131	1	2	2	3	3	3	3	3
132	2	2	2	3	3	3	3	3
133	1	2	2	3	3	3	3	3
134	1	2	3	3	3	3	2	3
135	2	2	2	3	3	3	3	2
136	1	1	3	3	3	3	3	3
137	1	1	2	3	2	2	3	2
138	2	2	2	3	2	3	3	3
139	1	2	2	3	2	2	3	2
140	3	1	2	3	3	3	3	3
141	1	2	2	3	3	3	3	3
142	2	2	2	3	3	2	3	3
143	1	2	3	3	2	2	3	2
144	1	2	1	2	2	2	3	2
145	1	1	2	3	3	3	3	3
146	2	2	2	3	3	3	3	3
147	1	2	2	3	2	3	2	3
148	2	2	1	3	3	3	3	3
149	2	2	1	3	3	3	3	3
150	1	2	2	3	3	3	3	2
151	1	2	2	3	3	3	2	3
152	1	2	2	3	3	3	3	3
153	2	2	2	3	2	3	3	3
154	2	2	2	3	2	3	3	3
155	3	2	1	3	3	3	3	3
156	2	2	1	3	3	2	3	3
157	2	1	1	3	3	3	3	3
158	1	2	1	2	1	1	2	2
159	1	1	2	1	2	1	1	1
160	1	2	3	3	2	2	3	2
161	1	2	1	3	3	3	3	3
162	1	2	3	3	3	3	2	3
163	2	2	2	3	2	2	2	3
164	1	2	2	3	2	2	3	2
165	1	1	2	3	2	3	2	2
166	2	2	2	3	2	3	3	2
167	2	2	2	3	2	3	2	2
168	4	1	1	3	3	3	3	2
169	1	1	2	3	2	2	3	2
170	2	2	1	3	2	3	3	3
171	1	1	3	3	3	3	2	3
172	2	1	1	3	3	3	3	3
173	2	2	1	3	2	3	3	3
174	2	1	2	3	3	3	3	3

175	2	2	2	3	3	3	3	3
176	2	2	3	2	2	2	2	2
177	2	2	2	3	2	2	3	2
178	2	2	2	3	3	3	3	3
179	2	2	2	3	3	2	3	2
180	1	2	2	3	2	2	3	2
181	1	2	2	1	1	1	2	1
182	1	1	2	3	2	3	3	2
183	2	1	2	3	3	3	3	3
184	2	2	2	1	1	1	1	1
185	2	2	2	3	2	3	3	2
186	1	1	2	3	2	2	3	2
187	2	2	1	3	2	2	3	2
188	2	2	2	3	3	3	3	3
189	2	2	2	3	3	3	3	3
190	1	2	2	3	3	3	3	2
191	1	2	2	1	1	1	1	1
192	2	2	1	3	2	3	3	3
193	1	2	2	2	2	2	3	2
194	1	2	1	3	3	3	3	3
195	2	2	2	3	2	2	3	2
196	2	2	2	3	2	2	3	2
197	3	2	1	3	3	3	3	3
198	2	2	2	3	3	3	3	3
199	3	2	2	3	3	2	3	2
200	1	2	2	3	3	2	3	3
201	2	2	2	3	3	3	3	3
202	1	2	2	3	3	3	3	3
203	2	2	2	3	3	3	3	3
204	1	2	2	3	2	2	3	3
205	2	2	2	3	2	3	3	3
206	2	2	2	3	2	3	3	3
207	2	2	2	3	2	3	3	2
208	3	2	1	3	2	3	3	3
209	1	2	2	3	2	2	3	2
210	1	2	2	3	2	2	3	2
211	2	2	1	3	2	2	3	2
212	1	2	2	3	3	3	3	2
213	1	2	1	3	2	3	3	3
214	1	2	3	3	3	3	3	3
215	1	2	2	3	2	3	3	3
216	2	2	2	3	3	2	3	3
217	1	2	3	3	2	2	3	3
218	1	1	2	3	3	3	3	3
219	1	2	2	3	2	2	3	3

220	2	2	2	3	2	2	3	2
221	1	2	2	3	2	2	3	2
222	2	2	2	3	3	3	3	3
223	2	2	2	3	3	3	3	3
224	1	2	2	3	3	3	3	3
225	2	2	2	3	2	2	2	2
226	2	2	2	3	3	3	3	2
227	2	2	2	3	2	3	3	3
228	2	2	1	3	3	2	3	3
229	1	2	1	2	2	2	2	2
230	1	2	2	3	3	3	3	2
231	2	2	2	3	3	3	3	2
232	2	2	2	3	2	3	3	3
233	1	1	2	3	3	3	3	3
234	1	1	2	3	2	3	3	3
235	1	2	2	3	2	3	3	3
236	1	2	2	3	2	3	3	3
237	1	2	2	3	3	3	3	3
238	1	2	2	3	3	3	3	3
239	4	2	2	3	3	3	3	3
240	2	2	2	3	3	3	3	3
241	1	2	2	3	2	2	3	3
242	2	1	2	3	3	3	3	3
243	2	2	2	3	3	3	3	3
244	1	2	2	3	3	3	3	3
245	1	2	2	3	3	3	3	2
246	1	2	2	3	3	3	3	3
247	1	2	2	3	2	3	3	3
248	2	2	1	3	3	3	3	3
249	1	2	2	3	2	2	3	3
250	2	2	2	3	3	3	3	3
251	2	2	1	3	3	3	3	3
252	1	2	2	3	3	3	3	3
253	2	2	2	3	3	3	3	3
254	1	2	2	3	2	2	3	2
255	2	2	2	3	2	2	3	3
256	1	2	2	3	2	3	2	2
257	2	2	2	3	3	2	3	3
258	4	2	2	3	3	3	3	3
259	2	2	2	3	3	3	3	3
260	1	2	2	3	3	2	3	3
261	1	2	3	1	1	2	1	1
262	1	2	2	3	3	2	3	2
263	3	2	1	3	3	3	3	3
264	1	2	2	3	3	3	2	2

265	2	2	2	3	3	3	3	2
266	1	2	2	3	3	2	3	2
267	1	2	2	3	3	2	2	2
268	1	2	2	3	3	3	3	3
269	2	2	2	3	2	2	3	2
270	3	2	1	3	3	3	3	3
271	2	2	2	3	2	3	3	3
272	2	2	2	3	3	3	3	2
273	3	2	1	3	3	3	3	3
274	1	2	2	3	2	2	3	3
275	1	2	2	2	1	2	2	2
276	2	1	2	3	3	3	3	3
277	1	2	3	3	3	3	3	3
278	1	2	2	3	3	3	3	3
279	1	2	2	3	3	3	2	3
280	2	2	1	3	2	2	3	2
281	1	2	2	3	2	2	3	2
282	1	2	3	3	3	3	3	3
283	2	2	2	3	3	3	3	3
284	3	2	2	3	3	2	3	3
285	1	1	3	3	2	3	3	3
286	1	1	2	3	3	3	3	3
287	2	1	1	2	2	1	3	1
288	2	2	1	1	1	1	1	1
289	1	2	2	1	1	2	1	2
290	2	2	3	3	3	3	3	3
291	1	1	3	3	2	2	3	3
292	1	2	3	3	3	3	3	3
293	2	2	2	2	2	2	3	2
294	1	2	2	3	2	3	3	3
295	1	2	2	3	3	2	3	1
296	1	2	3	3	3	3	3	2
297	1	2	2	3	2	2	3	3
298	1	2	2	3	2	2	3	2
299	2	2	1	3	3	3	3	3
300	1	2	2	3	2	2	3	2
301	1	2	2	3	2	2	3	2
302	2	2	2	3	3	3	3	3
303	2	1	1	3	2	3	3	3
304	2	1	2	3	3	3	3	3
305	1	1	2	3	3	3	3	2
306	1	2	2	3	2	2	3	3
307	3	1	2	3	3	3	3	3
308	1	2	2	3	3	3	3	3
309	1	2	3	3	2	2	2	2

310	3	2	2	3	3	3	3	2
311	2	2	1	3	3	2	3	3
312	2	1	1	3	3	3	2	2
313	1	2	2	3	3	3	3	2
314	1	2	2	3	3	3	3	3
315	2	2	1	3	3	2	3	3
316	2	1	1	3	3	3	3	3
317	1	2	2	3	3	3	3	3
318	2	2	2	3	3	2	3	2
319	3	2	1	3	3	2	3	2
320	1	2	2	3	3	3	3	3
321	2	2	1	3	2	3	3	3
322	2	1	1	3	2	2	3	3
323	1	2	2	3	2	3	3	2
324	2	2	2	3	3	2	3	2
325	2	1	2	3	2	3	3	3
326	2	2	1	3	3	3	3	3
327	1	2	3	3	2	3	3	3
328	2	2	1	3	3	3	3	3
329	1	2	2	3	2	3	3	3
330	1	2	2	3	2	3	3	2
331	1	2	1	3	2	3	3	3
332	2	2	3	3	2	3	3	3
333	1	1	3	3	3	3	2	3
334	1	2	2	3	3	3	3	3
335	1	2	1	3	3	3	3	3
336	1	2	2	3	3	3	3	3
337	1	2	1	3	3	3	3	3
338	1	2	3	3	1	3	3	3
339	3	1	1	3	2	2	3	2
340	2	2	2	3	2	3	3	3
341	2	1	2	3	3	3	3	3
342	2	2	1	3	3	3	3	3
343	3	2	3	3	3	3	3	3
344	2	2	1	3	2	2	3	3
345	1	2	3	3	2	3	3	3
346	3	2	1	3	3	3	3	3
347	1	2	3	3	2	3	3	3
348	1	2	2	3	3	3	3	2
349	1	2	3	3	3	3	3	3
350	2	2	1	3	3	3	3	3
351	1	2	2	3	2	2	3	2
352	2	2	1	3	3	3	3	3
353	1	2	2	3	3	2	2	3
354	1	2	2	3	3	3	3	3

355	2	2	2	3	2	2	3	2
356	3	1	2	2	2	1	2	2
357	2	2	2	3	2	2	3	3
358	2	2	1	3	3	3	3	3
359	2	2	2	3	3	3	3	3
360	2	2	2	3	3	3	3	3
361	2	2	1	3	3	3	3	3
362	1	1	2	3	2	3	3	2
363	2	2	2	3	3	3	3	3
364	2	2	1	3	3	3	3	3
365	1	2	3	3	3	2	2	3
366	2	2	1	3	3	3	3	3
367	1	2	2	3	2	3	3	3
368	3	1	2	3	3	3	3	3
369	2	2	2	3	3	3	3	3
370	2	2	2	3	2	3	2	3
371	3	2	1	3	3	3	3	3
372	2	2	2	3	2	3	3	3
373	3	2	1	3	3	3	3	3
374	2	2	2	3	3	3	3	3
375	2	2	2	3	3	2	3	3
376	2	2	2	3	2	3	3	3
377	1	2	2	3	2	3	3	3
378	2	2	2	3	3	3	3	3
379	3	1	2	3	3	3	3	3
380	2	2	1	3	3	3	3	2
381	1	2	2	3	3	3	3	2
382	2	2	2	3	3	3	3	3
383	1	2	2	3	3	3	2	3
384	1	2	2	3	3	3	3	3

<b>Edad</b>	1 = 18 – 29 años
	2 = 30 – 39 años
	3 = 40 – 49 años
	4 = 50 – 59 años
	5 = 60 a más años
<b>Sexo</b>	1 = Masculino
	2 = Femenino
<b>Ocupación</b>	1 = Químico farmacéutico
	2 = Técnico
	3 = Practicante
	2 = Medio
	3 = Alto

**ANEXO 9**  
**FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**



Fuente: Elaboración propia, abril 2022

## ANEXO 10

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **YOVICA MELY CANCHANYA VILLEGAS**, identificada con **DNI 45179437**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado **“DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021”**; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 09 de noviembre del 2021



  
Bach. Yovica Mely Canchanya Villegas  
DNI  
45179437  
Responsable de investigación



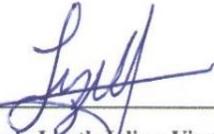
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, **LIZETH JULISSA VICENTE ALTAMIRANO**, identificada con **DNI 71396255**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado **“DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021”**; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 09 de noviembre del 2021



  
Bach. Lizeth Julissa Vicente Altamirano  
DNI  
71396255  
Responsable de investigación

**ANEXO 11**  
**COMPROMISO DE AUTORÍA**

**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, yo **Yovica Mely Canchanya Villegas**, identificada con **DNI N° 45179437**, domiciliada en Jr. Cañete 106; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021”** se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 09 de noviembre del 2021



Bach. Yovica Mely Canchanya Villegas

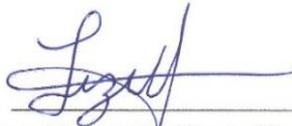
DNI

45179437

### COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo **Lizeth Julissa Vicente Altamirano**, identificada con **DNI N° 71396255**, domiciliada en Jr. José María Arguedas S/N Saños Chico-Tambo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO EN PERIODO DE PANDEMIA, 2021”** se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 09 de noviembre del 2021



Bach. Lizeth Julissa Vicente Altamirano

DNI

71396255

**ANEXO 12**

**COLOCAR PERMISO INSTITUCIONAL DE LAS BOTICAS**