

Buenas prácticas de almacenamiento y satisfacción laboral: perspectivas desde almacenes especializados de medicamento en Cajamarca, Perú

Good warehousing practices and job satisfaction: perspectives from specialized drug stores in Cajamarca, Peru

Pedro Geisel Irigoín Cusma¹, Vilma Deneý Moreto Ojeda²

DOI: <https://doi.org/10.55996/dekape.v1i2.215>

RESUMEN

En un estudio realizado en un almacén especializado en Cajamarca en 2023, se investigó la relación entre las prácticas de almacenamiento de medicamentos y la satisfacción laboral de los trabajadores, empleando una metodología de tipo básico con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Con una muestra de 80 trabajadores y datos recopilados mediante encuestas, se encontró que la mayoría de los empleados mostraron un nivel medio en las buenas prácticas de almacenamiento. Se observaron diferencias significativas entre las áreas del almacén, con niveles más altos en distribución y control y niveles más bajos en recepción. Los análisis estadísticos revelaron una correlación moderada, positiva y directa entre las prácticas de almacenamiento y la satisfacción laboral, así como con aspectos específicos como el desafío del trabajo, las remuneraciones justas, las condiciones laborales y la relación trabajador-empleado. Estos resultados indicaron que un mejor cumplimiento de las prácticas de almacenamiento podría haber tenido un impacto positivo en la satisfacción y el bienestar de los empleados en entornos laborales especializados. En conclusión, el estudio subraya la importancia de implementar prácticas efectivas de almacenamiento para mejorar las condiciones laborales y promover un ambiente de trabajo más satisfactorio y productivo en almacenes especializados.

Palabras clave: Prácticas de almacenamiento, satisfacción laboral, trabajadores, almacén especializado, correlación.

ABSTRACT

In a study conducted in a specialized warehouse in Cajamarca in 2023, the relationship between medicine storage practices and workers' job satisfaction was investigated using a basic methodology with a quantitative approach and a non-experimental design. With a sample of 80 workers and data collected through surveys, it was found that most employees showed a medium level of good storage practices. Significant differences were observed between warehouse areas, with higher levels in distribution and control and lower levels in receiving. Statistical analyses revealed a moderate, positive and direct correlation between storage practices and job satisfaction, as well as with specific aspects such as job challenge, fair pay, working conditions and worker-employee relationship. These results indicated that improved compliance with warehousing practices could have had a positive impact on employee satisfaction and well-being in specialized work environments. In conclusion, the study underscores the importance of implementing effective warehousing practices to improve working conditions and promote a more satisfying and productive work environment in specialized warehouses.

Keywords: warehousing practices, job satisfaction, workers, specialized warehouse, correlation.

¹ Universidad Cesar vallejo, Perú; piterjack3@hotmail.com

² Instituto Pedagógico Víctor Andrés Belaunde, Perú; moretoojedavilma@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La gestión efectiva de medicamentos es un componente crítico para garantizar la salud pública y la calidad de la atención médica en todo el mundo (Jebril, 2020). Dentro de este marco, las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) juegan un papel fundamental en el mantenimiento de la integridad y la eficacia de los productos farmacéuticos a lo largo de su cadena de suministro (Ismaya et al., 2021). Las BPA abarcan una serie de procedimientos y condiciones que deben ser cumplidos durante el almacenamiento y distribución de medicamentos para garantizar su calidad, seguridad y eficacia (Silva-Aravena et al., 2020; Weraikat et al., 2019).

En América Latina, diversos países han establecido normativas y protocolos para regular las BPA con el objetivo de asegurar la disponibilidad y calidad de los medicamentos para la población (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018). Por ejemplo, en Perú, el Ministerio de Salud ha establecido lineamientos específicos para el almacenamiento de medicamentos, los cuales deben ser cumplidos por todas las instituciones de salud a nivel nacional (Ministerio de Salud del Perú, 2018). Sin embargo, a pesar de la existencia de estas regulaciones, persisten desafíos en su implementación y supervisión, lo que puede comprometer la eficacia de las BPA y, por ende, la calidad de la atención médica (Adenuga et al., 2020).

La gestión eficiente del almacenamiento de medicamentos en farmacias especializadas y hospitales es fundamental para garantizar la calidad de los fármacos, la seguridad del paciente y la eficacia de los servicios de atención médica. Según señala Ismaya et al. (2021), estas prácticas son esenciales para preservar la calidad de los medicamentos y prevenir daños que puedan comprometer su eficacia. Así mismo, Weraikat et al. (2019) destacan la importancia de abordar el problema del exceso de inventario en hospitales, el cual no solo implica costos adicionales, sino también riesgos ambientales debido a la eliminación de medicamentos caducados.

La satisfacción laboral de los trabajadores en los almacenes especializados de medicamentos también es un aspecto crítico que puede influir en la calidad de la gestión de medicamentos (Teresa et al., 2013). Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos tienden a ser más comprometidos con su trabajo y a realizar sus tareas de manera más efectiva, lo que puede tener un impacto positivo en la calidad y seguridad de los medicamentos almacenados (Rabuñal-Álvarez et al., 2014). Sin embargo, la relación entre las BPA y la satisfacción laboral no ha sido ampliamente explorada en la literatura científica, especialmente en contextos específicos como Cajamarca, Perú.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre las BPA y la satisfacción laboral en trabajadores de almacenes especializados en Cajamarca, Perú, durante el año 2023. Además, se plantean objetivos específicos que buscan analizar en detalle las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral y su relación con las BPA. Se utilizaron métodos cuantitativos para recopilar y analizar datos, lo que permitió obtener una visión holística de la situación y de las posibles correlaciones entre las variables estudiadas. Se espera que los resultados obtenidos contribuyan a mejorar la calidad de la atención médica y promover mejores condiciones laborales en los almacenes especializados de la región de Cajamarca.

MATERIALES Y MÉTODOS

Población y muestra

La población se compuso de los dependientes de áreas de almacenes especializados de medicamentos de Cajamarca. El estudio abarcó a 110 empleados en total, desempeñando diversos roles como químicos

farmacéuticos, técnicos de farmacia, técnicos en informática y digitadores. Estos profesionales cubrían una amplia gama de funciones dentro de los almacenes, incluyendo logística, gestión de inventarios, monitoreo y distribución de medicamentos, farmacovigilancia y mantenimiento de la cadena de frío.

La muestra seleccionada consistió en un subconjunto representativo de esta población total, compuesta por 80 trabajadores elegidos de entre los 110 empleados de los almacenes especializados de medicamentos. Esta muestra incluyó a químicos farmacéuticos, técnicos de farmacia, técnicos en informática y digitadores. La selección de estos 80 trabajadores se llevó a cabo mediante un método de muestreo no probabilístico, basado en criterios específicos establecidos por el investigador en ese momento, en lugar de una selección aleatoria.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento principal (Hernández et al., 2014). Estos cuestionarios, que eran reactivos y de naturaleza cerrada, fueron validados previamente por expertos en la materia. La validez de los instrumentos se garantizó mediante la evaluación realizada por estos expertos, asegurando que midieran con precisión lo que se pretendía medir. Además, se llevó a cabo un proceso para verificar la confiabilidad de los ítems, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de confiabilidad de 0.937 y 0.834 para las dos variables medidas, respectivamente.

Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos comenzó con la coordinación previa con las autoridades del almacén especializado en Cajamarca. Durante la primera visita, se expuso el objetivo y la justificación del estudio, mientras que en la segunda visita formal se presentaron los formatos de consentimiento informado y la carta de presentación de la universidad. Luego, se coordinó con cada participante para acordar la fecha y hora de aplicación de los instrumentos. La información obtenida se organizó en Excel y en una base de datos para su posterior procesamiento.

Métodos de Análisis de Datos

Para el análisis de datos, se consideraron los resultados de validez y confiabilidad obtenidos previamente. Los datos se trasladaron a Excel para su procesamiento inicial y luego se exportaron al software SPSS. Se realizó un análisis descriptivo presentando los datos en tablas y figuras de frecuencia y porcentajes. Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad de los datos utilizando el Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra era mayor a 50. Estos resultados orientaron la elección del estadístico adecuado para explorar la relación entre las variables (Hernández et al., 2014).

RESULTADOS

La investigación realizada adoptó un enfoque descriptivo y no experimental, utilizando encuestas para explorar la relación entre las Buenas Prácticas (BP) de almacenamiento de medicamentos y la Satisfacción Laboral (SL) en trabajadores de un almacén especializado en Cajamarca en el año 2023.

En la Tabla 1, se destaca que el 67.5% de los colaboradores se sitúa en el nivel medio de Buenas Prácticas para el almacenamiento de medicamentos. Esto sugiere que poseen habilidades y conocimientos adecuados para gestionar el orden de los medicamentos de manera apropiada. No obstante, se observa que un pequeño porcentaje, el 7.5%, se encuentra en el nivel bajo, indicando áreas de mejora significativas. Por otro lado,

el 25% se ubica en el nivel alto, lo que denota un sólido dominio de las prácticas de almacenamiento entre una parte de los encuestados.

Tabla 1: Nivel de Buenas Prácticas

Variable	Escala	N	Porcentaje
Buenas prácticas de almacenamiento	Baja	6	7,5%
	Media	54	67,5%
	Alta	20	25,0%
Total		80	100,0%

En la Tabla 2 se muestra los niveles de satisfacción laboral de los empleados. La mayoría de los empleados tienen un nivel de satisfacción laboral medio, con un 53.8% de la muestra. Le sigue la categoría de baja satisfacción laboral, con un 27.5% de los empleados. Una proporción más pequeña de empleados tiene un nivel de satisfacción laboral alta, representando el 18.8% de la muestra.

Tabla 2: Nivel de Satisfacción laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje	
Nivel de satisfacción laboral	Baja	22	27,5%
	Media	43	53,8%
	Alta	15	18,8%
Total		80	100,0%

La Tabla 3, presenta las hipótesis de investigación, las correlaciones entre las variables y su nivel de significatividad. La hipótesis general establece una correlación positiva alta entre Buenas Prácticas y Satisfacción Laboral, respaldada por una correlación de 0.760 con una significatividad de $p < 0.001$, basada en un tamaño de muestra de 80. Las hipótesis específicas muestran correlaciones positivas también significativas entre Buenas Prácticas y dimensiones específicas de la satisfacción laboral, como el reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y la relación trabajador-empleado. Estos hallazgos sugieren una fuerte asociación entre la implementación de Buenas Prácticas y diferentes aspectos de la satisfacción laboral en el contexto de la investigación.

Tabla 3. Hipótesis general de la investigación

Variables*Correlación	N	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral
Buenas prácticas y satisfacción laboral	80	,760**	,000
Buenas prácticas y reto del trabajo	80	,779**	,000
Buenas prácticas y remuneraciones justas	80	,687**	,000
Buenas prácticas y condiciones de trabajo	80	,643**	,000
Buenas prácticas y relación trabajo-empleado	80	,689**	,000

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

DISCUSIÓN

Los resultados del estudio indicaron una relación significativa entre las Buenas Prácticas (BP) y la satisfacción laboral (SL) de los trabajadores en un almacén especializado en Cajamarca. Estos hallazgos coincidieron con la investigación previa de Vargas et al. (2021), quienes también encontraron una relación directa entre las BP y el desempeño laboral. Sin embargo, es importante señalar que un estudio más reciente realizado por Iddagoda y Dissanayake (2022) destacó un aspecto adicional en esta dinámica. En la investigación, encontraron que el compromiso de los empleados actuaba como un mediador en la relación entre las prácticas laborales de alto rendimiento y el desempeño laboral. Sin embargo, hallazgos como los de Yami et al (2011) indican que la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud puede ser baja debido a diversos factores como la falta de motivación, salario inadecuado, oportunidades de capacitación limitadas y recursos humanos insuficientes, lo que sugiere la necesidad de abordar estas preocupaciones para mejorar el ambiente laboral.

La correlación entre las Buenas Prácticas (BP) y los desafíos laborales experimentados por los trabajadores del almacén reveló una asociación positiva y significativa, respaldando la importancia enfatizada por Alqurshi (2020) de fortalecer las estrategias relacionadas con las tareas laborales. Además, el estudio realizado por Holmes y Srivastava (2002) aportó una nueva perspectiva al demostrar que los desafíos laborales se correlacionaban positivamente tanto con el esfuerzo como con la inteligencia aplicada en el trabajo, lo que a su vez redundaba en un mejor desempeño laboral.

Se encontró una correlación moderadamente positiva entre las Buenas Prácticas (BP) y las remuneraciones justas de los trabajadores. Este hallazgo respalda la perspectiva de Chávez (2018), quien sostiene que los cambios constantes en el entorno laboral pueden aumentar la motivación de los empleados, lo que se refleja en aspectos como los salarios y los reconocimientos. Además, La correlación positiva moderada encontrada entre las Buenas Prácticas (BP) de almacenamiento de medicamentos y las condiciones laborales en un almacén especializado, respaldada por evidencia teórica y práctica, resalta la importancia crucial de cumplir con estas prácticas para garantizar la eficiencia operativa, la seguridad en el trabajo y el bienestar de los empleados. Tanto los hallazgos de Chávez (2018) sobre los indicadores de estrategias sanitarias como el estudio de Carrillo-García et al., (2015) enfatizan que el correcto manejo y organización de los materiales no solo optimiza los procesos internos y el éxito empresarial, sino que también mejora las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores.

La correlación significativa moderada encontrada entre las Buenas Prácticas (BP) de almacenamiento de medicamentos y la relación trabajo-empleado en un almacén especializado resalta la importancia de desarrollar adecuadamente estas prácticas para fortalecer esta relación, alcanzando un nivel medio del 47.5%. Esta investigación se relaciona con el trabajo de Muñoz (2022) quien demostró la relación entre el aseguramiento de la calidad y las prácticas de almacenamiento en un hospital nacional en Lima. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de considerar el aseguramiento de la calidad, ya que influye en el desarrollo y la ejecución de las BP, y subrayan la importancia de implementar normativas que beneficien el cumplimiento de los indicadores de gestión esperados.

Finalmente, el establecimiento de protocolos claros para la seguridad en el almacén es fundamental, incluyendo el uso de equipos de protección personal y medidas contra robos. Las Buenas Prácticas (BP) de almacenamiento son esenciales para la eficiencia operativa y la seguridad laboral, reduciendo riesgos y

mejorando la satisfacción del trabajador y del cliente. Investigaciones como la de Chávez (2018b) respaldan la importancia de estas prácticas para la satisfacción del cliente y del trabajador. Además, la implementación de BP en el contexto farmacéutico fortalece la confianza en la institución de salud. El cumplimiento de normativas y la organización eficiente del almacén también benefician la productividad del negocio. Investigaciones como la de Cuba (2019) destacan la relación entre las BP de almacenamiento y la satisfacción del usuario, respaldando su importancia para mejorar la experiencia del cliente y del trabajador.

CONCLUSIONES

Se concluye que existe un nivel positivo, entre las prácticas de almacenamiento de medicamentos y diversos aspectos laborales. Los resultados revelaron que a medida que se implementan mejores prácticas de almacenamiento, se observa un aumento en la satisfacción laboral de los trabajadores, así como un mayor sentido de desafío en sus tareas laborales. Además, se encontró que estas prácticas están relacionadas con la percepción de remuneraciones justas y las condiciones laborales, lo que sugiere que un manejo adecuado de los productos en el almacén puede influir positivamente en el bienestar y la percepción de equidad entre los empleados. Asimismo, se destacó que estas prácticas también fortalecen la relación entre los trabajadores y sus empleadores, contribuyendo a un ambiente laboral más positivo y colaborativo.

Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar y mantener prácticas efectivas de almacenamiento en entornos laborales especializados. No solo se evidencia una mejora en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, sino que también se aprecia un impacto positivo en la percepción de justicia en las remuneraciones y las condiciones de trabajo. En resumen, una gestión adecuada de las prácticas de almacenamiento no solo optimiza los procesos operativos del almacén, sino que también contribuye significativamente al bienestar y la calidad laboral de los empleados, lo que a su vez puede promover un mayor rendimiento y eficacia en el lugar de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Académico Maestría En Gestión De, P. DE. (2022). Aseguramiento de la calidad y prácticas de almacenamiento de productos en el personal de un hospital nacional, Lima 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97418>
- Adenuga, B. A., Kibuule, D., Bamitale, K. D. S., & Rennie, T. W. (2020). Effective integration of pharmacovigilance systems at public health facilities in resource-limited settings: A qualitative study. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 16(8), 1111–1116. <https://doi.org/10.1016/J.SAPHARM.2019.11.010>
- Adi Ismaya, N., Prihatin, N., Meila, O., Hasanah, N., Studi DIII Farmasi, P., Tinggi Ilmu Kesehatan Kharisma Persada, S., Farmasi, J., Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, F., Syiah Kuala, U., & Aceh, B. (2021). Description of Drug Storage in Melawai Kemang Pharmacy in 2018. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Research*, 1(1), 28–32. <https://doi.org/10.31869/IJPR.V1I1.2436>
- Alqurshi, A. (2020). Household storage of pharmaceutical products in Saudi Arabia; A call for utilising smart packaging solutions. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 28(11), 1411–1419. <https://doi.org/10.1016/J.JSPS.2020.09.006>
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., Gómez-García, C. I., & Meseguer-De-Pedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y

- categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645–650. <https://doi.org/10.6018/ANALES.31.2.169791>
- Chávez Toledo, M. F. (2018a). *Gestión Logística en Almacenamiento, Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios de las Áreas de Farmacia y Laboratorio del Centro de Salud de Characato – Arequipa, 2017*. Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/8130>
- Chávez Toledo, M. F. (2018b). *Gestión Logística en Almacenamiento, Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios de las Áreas de Farmacia y Laboratorio del Centro de Salud de Characato – Arequipa, 2017*. Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/8130>
- Cuba Ramos, R. del P. (2019). Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52977>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Holmes, T. L., & Srivastava, R. (2002). Effects of job perceptions on job behaviors. Implications for sales performance. *Industrial Marketing Management*, 31(5), 421–428. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00158-4](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00158-4)
- Iddagoda, A., & Dissanayake, H. (2022). THE INTERVENING EFFECT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT ON THE RELATIONSHIP BETWEEN HIGH PERFORMANCE WORK PRACTICES AND EMPLOYEE JOB PERFORMANCE. *Three Seas Economic Journal*, 3(2), 13–20. <https://doi.org/10.30525/2661-5150/2022-2-2>
- Jebril, N. (2020). World Health Organization Declared a Pandemic Public Health Menace: A Systematic Review of the Coronavirus Disease 2019 “COVID-19.” *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3566298>
- Rabuñal-Álvarez, M. T., Calvin-Lamas, M., Feal-Cortizas, B., Martínez-López, L. M., Pedreira-Vázquez, I., & Martín-Herranz, M. I. (2014). Indicadores de calidad en el proceso de almacenamiento y dispensación de medicamentos en un Servicio de Farmacia Hospitalaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 29(4), 204–211. <https://doi.org/10.1016/J.CALI.2014.03.005>
- Silva-Aravena, F., Ceballos-Fuentealba, I., & Álvarez-Miranda, E. (2020). Inventory Management at a Chilean Hospital Pharmacy: Case Study of a Dynamic Decision-Aid Tool. *Mathematics* 2020, Vol. 8, Page 1962, 8(11), 1962. <https://doi.org/10.3390/MATH8111962>
- Teresa, C., Godales, W., Enrique, L., & Mederos, A. (2013). Diseño y validación de una escala para evaluar la satisfacción del cliente en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín. *Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas*, 44(1), 33–38. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-01952013000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Vargas, E. C., Cruz, W. L., Hernández, A. E., & Alvarado, D. M. (2021). Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en el Hospital Escuela de Tegucigalpa, Honduras. *Journal of*

Pharmacy & Pharmacognosy Research, 9(5), 563–572.
https://doi.org/10.56499/JPPRES20.986_9.5.563

Weraikat, D., Zanjani, M. K., & Lehoux, N. (2019). Improving sustainability in a two-level pharmaceutical supply chain through Vendor-Managed Inventory system. *Operations Research for Health Care*, 21, 44–55. <https://doi.org/10.1016/J.ORHC.2019.04.004>

Yami, A., Hamza, L., Hassen, A., Jira, C., & Sudhakar, M. (2011). Job Satisfaction and Its Determinants Among Health Workers in Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 284.