



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad.**

**Tesis**

**“Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el  
departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022”**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios**

**Internacionales**

**AUTORA:**

**Br. Montalvo Urrieta, Tays Melissa**

**CÓDIGO ORCID**

**0000-0001-68073909**

**Lima- Perú**

**2023**



DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033

VERSIÓN: 01

REVISIÓN: 01

FECHA: 08/11/2022

Yo, Tays Melissa Montalvo Urrieta egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales declaro que el trabajo académico "**Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022**" asesorado por el docente: Ing. Percy Junior Castro Mejía DNI 43338252 ORCID 0000-0002-5345-5098 tiene un índice de similitud de 17 % con código oid:14912:224801758 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

Firma de autor

Tays Melissa Montalvo Urrieta  
DNI: 70935202

Firma

Percy Junior Castro Mejía  
DNI: 43338252

Lima, 03 de febrero de 2023.

## **Tesis**

**“Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022”**

### **Línea de investigación**

Economía, empresa y salud

### **Asesor(a)**

Dr. Castro Mejía, Percy Junior

### **Código ORCID**

0000-0002-5345-5098

## Miembros del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Presidente del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Secretario

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Vocal

## **Dedicatoria**

A la memoria de mis angelitos (Edith, Rene, Hilda y Alfonso), quienes confiaron en mí en todo momento y desde cielo me guían en este camino. A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que ahora soy.

De igual forma, dedico esta tesis a mis hermanos por acompañarme y apoyarme desde el principio y por estar en los momentos más importante de mi vida, este logro también es de ustedes.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por acompañarme a lo largo de mi carrera, por brindarme sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos aún a pesar de las múltiples adversidades acontecidas en este proceso.

A mi familia, a la Universidad, a mi asesor y a todas las personas que intervinieron en mi plan de estudio y en el desarrollo de la investigación, quienes desde diversos puntos contribuyeron a que mis metas sean alcanzadas.

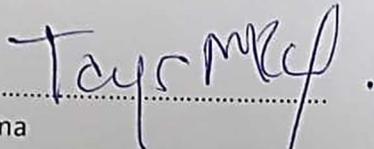
Un agradecimiento especial al Hospital de Barranca que permitió se lleve a cabo la investigación, permitiéndome el acceso a la información.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 21/11/2022

Yo, Tays Melissa Montalvo Urrieta, estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad, de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022" para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determine los procedimientos establecidos por la UPNW.



Firma

Tays Melissa Montalvo Urrieta

DNI: 70935202



Huella

Lima, 10 de Abril del 2023

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Declaración de autoría.....	vi
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	7
1.3 Objetivos de la investigación .....	7
1.3.1 Objetivo general .....	7
1.3.2 Objetivo específico.....	7
1.4 Justificación de la investigación .....	8
1.4.1 Teórica.....	8
1.4.2 Metodológica.....	8
1.4.3 Práctica.....	8
1.5 Delimitación de la investigación .....	9

1.5.1	Temporal .....	9
1.5.2	Espacial.....	9
1.5.3	Recursos .....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>		<b>10</b>
2.1	Antecedentes .....	10
2.1.1	A nivel internacional .....	10
2.1.2	A nivel nacional .....	12
2.2	Bases teóricas .....	13
2.2.1	Definición conceptual de la administración de recursos humanos .....	13
2.2.1.1	Propósitos y objetivos de la administración de recursos humanos.....	14
2.2.1.2	Administración de recursos humanos versus la gestión del talento humano. ....	15
2.2.1.3	Dimensiones de la administración de recursos humanos .....	16
2.2.2	Definición conceptual de desempeño laboral.....	17
2.2.2.1	Desempeño laboral como estrategia institucional.....	18
2.2.2.2	Dimensiones del desempeño laboral.....	19
2.3	Formulación de la hipótesis .....	20
2.3.1	Hipótesis general.....	20
2.3.2	Hipótesis específica.....	20
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>		<b>21</b>
3.1	Método de la investigación.....	21
3.2	Enfoque de la investigación .....	21
3.3	Tipo de investigación.....	22
3.4	Diseño de la investigación .....	22

3.5	Población, muestra y muestreo .....	23
3.6	Variables y operacionalización.....	23
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1	Técnica.....	25
3.7.2	Descripción de instrumentos .....	26
3.7.3	Validación.....	27
3.7.4	Confiabilidad .....	28
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9	Aspectos éticos .....	29
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>30</b>
4.1	Resultados .....	30
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados.....	30
4.1.2	Prueba de hipótesis.....	66
4.1.2.1	Prueba de normalidad .....	66
4.1.2.1	Prueba de hipótesis general.....	67
4.1.2.3	Prueba de hipótesis específica.....	68
4.1.3	Discusión de resultados.....	72
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>76</b>
5.1	Conclusiones.....	76
5.2	Recomendaciones.....	77
6	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>		<b>84</b>
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....</b>		<b>85</b>

<b>Anexo 3: Instrumento cuantitativo.....</b>	<b>87</b>
<b>Anexo 3: Fichas de validación del instrumento cuantitativo .....</b>	<b>89</b>
<b>Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....</b>	<b>98</b>
<b>Anexo 5: Base de datos. ....</b>	<b>100</b>
<b>Anexo 6: Informe de Turnitin.....</b>	<b>103</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1 Operacionalización de la variable administración del recurso humano.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 3 Jueces validadores.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 4 Estadística de confiabilidad.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 5 El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 6 El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 7 Los criterios de selección son rigurosos y transparentes.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 8 El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 9 Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 10 El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 11 La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 12 El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 13 El departamento de farmacia ofrece calidad laboral.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 14 El personal mantiene buenas relaciones con los superiores .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 15 El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 16 El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo .....</b>	<b>42</b>

<b>Tabla 17 Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad. ....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 18 El personal de farmacia tiene calidad de atención.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 19 Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 20 El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 21 El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 22 Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente. ....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 23 Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 24 El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes. ....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 25 El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal. ....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 26 El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 27 Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 28 Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 29 Administración de recursos humanos .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 30 Desempeño laboral.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 31 Provisión de recursos humanos .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 32 Organización de recursos humanos.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 33 Mantenimiento de recursos humanos .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 34 Desarrollo de recursos humanos.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 35 Productividad .....</b>	<b>62</b>

<b>Tabla 36 Eficiencia.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 37 Entorno laboral .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 38 Prueba de normalidad .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 39 Prueba de correlación entre administración de recursos humanos y desempeño laboral .</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 40 Prueba de correlación entre provisión de recursos humanos y desempeño laboral .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 41 Prueba de correlación entre organización de recursos humanos y desempeño laboral .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 42 Prueba de correlación entre mantenimiento de recursos humanos y desempeño laboral .</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 43 Prueba de correlación entre desarrollo de recursos humanos y desempeño laboral.....</b>	<b>71</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1 Organigrama Hospital Barranca Cajatambo y SBS.....</b>	<b>3</b>
<b>Figura 2 Mobiliario del servicio de farmacia.....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 3 Ambientes administrativos y de atención al usuario en el servicio de farmacia.....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 4 El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 5 El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 6 Los criterios de selección son rigurosos y transparentes .....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 7 El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 8 Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 9 El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 10 La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan.....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 11 El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 12 El departamento de farmacia ofrece calidad laboral.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 13 El personal mantiene buenas relaciones con los superiores.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 14 El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 15 El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 16 Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad .....</b>	<b>44</b>

<b>Figura 17 El personal de farmacia tiene calidad de atención .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 18 Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 19 El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 20 El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 21 Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 22 Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 23 El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 24 El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 25 El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 26 Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 27 Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral .....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 28 Administración de recursos humanos .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 29 Desempeño laboral .....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 30 Provisión de recursos humanos.....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 31 Organización de recursos humanos .....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 32 Mantenimiento de recursos humanos.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 33 Desarrollo de recursos humanos .....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 34 Productividad.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 35 Eficiencia .....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 36 Entorno laboral.....</b>	<b>65</b>

## Resumen

El estudio realizado tuvo por finalidad Relacionar la administración de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022. El desarrollo metodológico fue de enfoque cuantitativo, aplicándose el diseño no experimental cuyo corte fue de tipo transversal o transeccional y el alcance de la investigación fue correlacional. La población materia de análisis lo conformaron los 86 trabajadores adscritos al departamento de farmacia, los mismos a los que se le aplicó la técnica de la encuesta, de los que se recopiló datos con el instrumento del cuestionario debidamente estructurados en 12 premisas, cuyas alternativas de respuestas se dieron bajo el escalamiento de Likert.

Al procesar y analizar los datos se obtuvo como hallazgos, que en cuanto a la administración de los recursos humanos el 73,2% opinó que el nivel es regular, el 21% estimó que es deficiente y un mínimo 5,8% consideró que es un buen nivel. Mientras tanto, en cuanto al desempeño laboral el mayoritario 51,2% opinó que el nivel es medio, el 45,3% estimó que es deficiente y un escaso 3,5% consideró que es un nivel alto.

En suma, la investigación concluye con un  $p=0,000$  y un coeficiente de correlación 0,561 de grado moderado, positivo y directo, es decir, la administración de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

Palabras clave:

Administración de recursos humanos, desempeño laboral, gestión, hospital.

## **Abstract**

The purpose of the study carried out was to relate the administration of human resources with job performance in the pharmacy department of the Barranca Cajatambo Hospital, 2022. The methodological development was of a qualitative approach, the non-experimental design was applied whose cut was cross-sectional or transectional and the scope of the investigation was correlational. The population subject of analysis was made up of the 86 workers assigned to the pharmacy department, to whom the survey technique was applied, collecting data with the questionnaire instrument duly structured in 12 premises, whose answers were given under the scaling of Likert.

When processing and analyzing the data, it was obtained as findings that regarding the administration of human resources, 73.2% believe that the level is regular, 21% believe that it is deficient and a minimum of 5.8% consider that it is a good level. Meanwhile, in terms of work performance, the majority 51.2% believe that the level is medium, 45.3% believe that it is deficient and a scant 3.5% consider that it is a high level.

In short, the investigation concludes with a  $p=0.000$  and a correlation coefficient of 0.561 of a moderate, positive and direct degree that the administration of human resources is directly related to work performance in the pharmacy department of the Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

Keywords:

Human resources administration, job performance, management, hospital.

## INTRODUCCIÓN

La administración de recursos humanos es un proceso administrativo que se debe realizar en las organizaciones, pero específicamente en el personal que forma parte del capital humano, asegurándose de ejecutar procesos eficientes que conlleven a obtener un personal altamente calificado con altos niveles de desempeño laboral; ya que los trabajadores se sentirán comprometidos e identificados con su organización, entendiendo que las funciones que desempeñan son acciones y tareas de suma importancia que ayudaran a la organización a la obtención de sus objetivos y lograr el éxito organizacional.

Resumiendo, en el capítulo I se abarcó el problema materia de investigación en el departamento de farmacia del Hospital de Barranca, definiéndose los objetivos que fueron el propósito que oriento el estudio, para lo que incluso fue necesario justificar y delimitar la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, en el que tomó en consideración los aportes de investigadores que antecedieron estudios sobre las variables, considerándolos a nivel internacional como nacional. Fue necesario ahondar en las bases teóricas que sirvió de soporte conceptual para entender las variables en su esencia, además, se formuló las hipótesis.

En el capítulo III, se desarrolló la metodología de investigación estableciendo el enfoque, tipo y diseño. En este punto se determinó los sujetos de estudio que conformarían la población, a

los que se les aplicaría la técnica e instrumento de recopilación de datos, detallando el procesamiento y análisis de los resultados.

En el capítulo IV, se analizó los resultados aplicando el análisis descriptivo e inferencial, dando paso a la discusión.

En el capítulo V, se hace mención a las conclusiones de la investigación y a las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En toda organización el recurso humano es un elemento esencial e importante para la competitividad empresarial y la dirección estratégica, siendo por ello necesario que las organizaciones e instituciones se orienten a una visión centrada en los recursos humanos, debido a la importancia que estos tienen como factor clave.

El área o departamento de recursos humanos en las organizaciones cumplen un rol importante en sus procesos de administrar al personal, por lo que se requieren desarrollen el liderazgo y puedan generar cambios, incluso, porque hoy en día las organizaciones están inmersas a cambios transformacionales a efectos de la globalización. Va depender mucho del departamento de recursos humanos el que establezca una cultura organizacional idónea que los oriente a mejorar el desempeño y a obtener el éxito, por eso deben ejecutar la mejora continua para afrontar los desafíos (Laguna, 2013).

Las funciones del departamento de recursos humanos deben tener la misma importancia que departamentos como el área comercial o de producción, ya que es el encargado de potencializar las habilidades y conocimientos del personal, para beneficios individuales y de toda la organización. Es por eso, que las funciones se centran en reclutar, seleccionar, capacitar, supervisar, controlar y motivar al personal, siempre con la mira en la satisfacción laboral (Mendoza, 2018).

Por otro lado, el desempeño ayuda a valorar al recurso humano, al medir los resultados de sus tareas asignadas y precisamente es función del departamento de recursos humanos quien evalúa

el desempeño del trabajador. Un personal que mejor se desempeñe va a poder alcanzar mejores oportunidades y condiciones laborales, pero hay que tener en cuenta la existencia de factores que ayudarán al buen desempeño del personal, ya que va a depender de su adecuada administración, del clima laboral que tengan y de la capacitación o formación que se les brinde, para mantener excelentes niveles de desempeño, debido a que esos factores influenciarán (Velásquez,s.f.).

Microsoft Corporation (2022) realiza una investigación en trabajadores norteamericanos identificando que un 41% de los trabajadores quieren dejar el empleo al finalizar el año y que un 46% está pensando hacerlo antes de ello, ello se da por problemas que presentan referente a que la organización, mediante la administración de los recursos humanos, no está atendiendo a sus necesidades, en este caso los trabajadores durante la pandemia desarrollaron habilidades tecnológicas, dándose cuenta que existen otras modalidades de trabajo. Degreed y Harvard Business Publishing Corporate Learning se encargan de realizar investigaciones en los trabajadores y obtienen que más de 1 de cada 5 trabajadores manifiestan que sus administradores no los ayudan en su formación y ni fomentan la potencialización de sus habilidades (Palmer, 2019).

Por otro lado, otro estudio internacional revela que 1 de cada 4 trabajadores piensan en renunciar a sus organización después de la covid 19 y precisamente los que deciden dejar sus empleos son el 80% y lo decide, debido a que quieren impulsar su carrera profesional, considerando que el lugar donde laboran no cuentan con un plan de carrera idóneo para ellos y sienten que su desarrollo profesional no está avanzando (Liu, 2021). Cornerstone People Research Lab (2020) en su encuesta, evidencio que un 55% de trabajadores sostenían que las empresas sí alinean sus servicios con los objetivos organizacionales, pero el porcentaje restante considera que

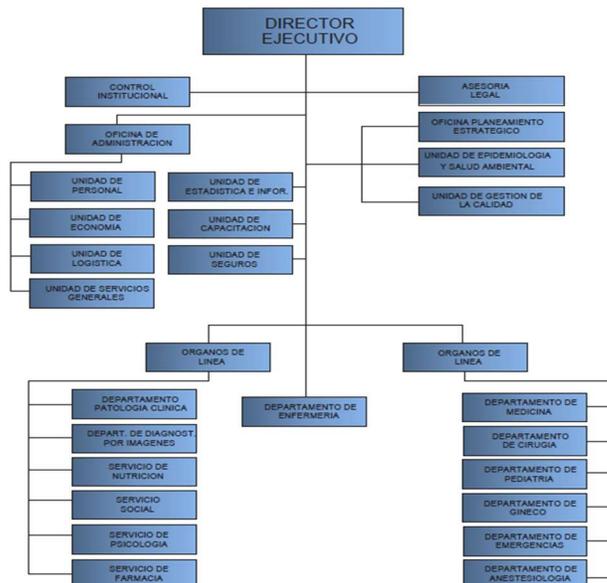
no, esa cifra es preocupante porque el 100% debería tener claro e identificar que las labores que realizan, sí los lleva a alcanzar los objetivos.

La situación en el Perú es más alarmante aún, ya que por ser un país subdesarrollado aún no logra cambios en las organizaciones y menos aún en las instituciones públicas, donde sus modelos administrativos no se centran en darle valor a los recursos humanos, y sus modalidades de contrataciones no son justas, ya que por ejemplo los que menos condiciones tienen son los contratados por terceros, tipo de contrato que no goza de ningún beneficio laboral.

En Barranca se encuentra el Hospital de la red Barranca Cajatambo que pertenece al Ministerio de Salud (Minsa), cuyo organigrama se muestra en la figura 1.

**Figura 1**

*Organigrama Hospital Barranca Cajatambo y Servicios Básicos de Salud*



El hospital de Barranca cuenta en su organigrama con el servicio de farmacia, motivo de estudio en la presente investigación, de la cual su personal no se encuentra satisfecho laboralmente al no existir una adecuada administración de los recursos humanos, donde sienten que sus esfuerzos no son reconocidos por su institución, lo que se ha visto reflejado en el bajo desempeño que tienen, ello se evidencia con las constantes quejas que sus usuarios presentan sobre el servicio, el cual no es de calidad, también, ello no solo se debe a la pésima atención sino a los escasos recursos materiales y técnicos que carece el servicio que aunque ellos quieran desempeñarse de la mejor manera, no pueden por no ser dotados de los factores necesarios.

La problemática en cuanto a la administración de los recursos se debe a que se encuentra centralizado en un departamento, el cual de forma general se encarga de la gestión de todo el personal, no teniendo en cuenta la realidad en específico de lo que pasa con cada trabajador de cada servicio, su proceso administrativo es centralizado y no diversificado, lo que permite que no se obtenga buenos resultados. Por otro lado, las contrataciones y escalas salariales se encuentran sujetas a normativas estatales generalizadas para todos los sectores, lo que no permite que a pesar de ser un servicio importante, no puedan alcanzar mejores escalas salariales; además, la administración de recursos humanos no promueve el plan de carrera, ni la formación mediante la inversión en capacitaciones, ya que solo ese beneficio es para el personal nombrado o que cuentan con mejores beneficios de acuerdo a la ley laboral en la que se encuentren. Cabe resaltar, que las capacitaciones incluso se dan más para el personal del cuerpo médico, pero el personal administrativo que también se encuentra en cada servicio, solo recibe capacitaciones en cuanto a algún nuevo cambio o actualización de procesos o sistemas del cual se implante en el Hospital.

El desempeño se ve mermado por no contar incluso con las condiciones del entorno o ambiente. En la figura 2 se muestra que los mobiliarios son obsoletos, deteriorados y se encuentran en condiciones no favorables de limpieza, en los que incluso puede generar contaminación cruzada con los medicamentos de los cuales el personal de farmacia es responsable.

## **Figura 2**

### *Mobiliario del servicio de farmacia*



Incluso, el personal debe trabajar en condiciones incómodas como se muestra en la figura 3, en la que los productos se encuentran apilados tomando el espacio donde el personal desempeña sus labores, lo que puede también llevarlos a accidentes laborales, representando un alto riesgo para su integridad.

## **Figura 3**

### *Ambientes administrativos y de atención al usuario en el servicio de farmacia*



De continuar con esta situación y no mejorar las estrategias en la administración del personal, repercutirá en la alta rotación del personal por deserción, en la que optaran por otras ofertas laborales donde sí se les reconozca el esfuerzo y donde sientan que profesionalmente sí se les da el espacio para desarrollarse. Por otro lado, perderán a un buen capital humano y se verá mermado el éxito y la ventaja competitiva de la institución por no haber logrado la retención de su personal y con ello la imagen del hospital empeorará porque los problemas se agudizarán.

Es necesario que el Hospital de Barranca mediante su departamento de recursos humanos ejecute un proceso diversificado y diferenciado para cada necesidad de sus trabajadores en cada servicio, deberá gestionar ante su organismo central, se refuerce la formación especializada continua en el personal, mejorar los beneficios sociales y darles el reconocimiento que se merecen por su esfuerzo, mejorar los canales comunicacionales internos y promover un ambiente adecuado. Además, se debe evaluar al personal no solo bajo indicadores de productividad, sino también bajo los indicadores de eficiencia y eficacia, ya que el personal no solo tendrá un buen desempeño porque logra que salgan más productos farmacéuticos, sino porque brinda un servicio de calidad a los pacientes.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿Cuál es la relación entre la administración de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la provisión de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la organización de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Relacionar la administración de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022

### **1.3.2 Objetivo específico**

- Relacionar la provisión de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022
- Relacionar la organización de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022

- Relacionar el mantenimiento de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022
- Relacionar entre el desarrollo de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022

## **1.4 Justificación de la investigación**

### ***1.4.1 Teórica***

La investigación intentó determinar la relación entre las variables administración de recursos humanos y desempeño laboral, para lo que se ayudó de diversas bases teóricas de autores reconocidos que permitieron entender ampliamente cada una de las variables de estudio. El análisis de la información teórica recabada servirá a otros investigadores para comprender la naturaleza de las variables.

### ***1.4.2 Metodológica***

La metodología de la investigación se compuso de métodos, procesos e instrumentos de enfoque cuántico, que mediante la aplicación estadística correcta se obtuvieron resultados que serán interpretados para un mejor entendimiento. Además, los hallazgos sirvieron para que otros investigadores puedan tomar de referencia a la hora de querer realizar sus propias investigaciones.

### ***1.4.3 Práctica***

La investigación en la práctica aportó a mejorar el proceso administrativo que se ejerce sobre los trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, ya que al lograr

satisfacer sus necesidades laborales elevaran el nivel de su desempeño mejorando, incluso, la atención que le den al usuario, la productividad incrementará y se proyectará una buena imagen de la institución. Precisamente, gracias a los resultados inferenciales y descriptivos ayudarán a detectar los puntos débiles que serán fortalecidos a posterior.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La temporalidad del estudio se llevó a cabo entre los meses de enero a marzo del 2023.

### **1.5.2 Espacial**

El espacio en el cual se desarrolló la investigación fue en el distrito de Barranca, exactamente en las instalaciones del Hospital de Barranca ubicada en Nicolás de Piérola 210 – 224.

### **1.5.3 Recursos**

Los recursos utilizados fueron libros digitales, revistas científicas, repositorios de universidades, además, del Hospital de Barranca a través de su área de farmacia, quienes los trabajadores adscritos a dicho departamento, tanto profesionales, técnicos y administrativos, proporcionaron valiosa información mediante el instrumento cuantitativo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### ***2.1.1 A nivel internacional***

Pedraja et al (2022) en su trabajo de investigación titulada “Administración de recursos humanos y desempeño en Iberoamérica: análisis bibliométrico de la producción científica”, tuvo como objeto de estudio el análisis de artículos científicos relacionados a las variables administración de los recursos humanos y a la variable desempeño organizacional, que servirán para construir los conocimientos. La metodología utilizada fue la del análisis bibliométrico, de los que los datos fueron cuantitativos por la asignación de valores que se les dió. La unidad de análisis lo conformaron 15 mil revistas científicas de Latinoamérica, España y Portugal, de los que se extrajo 50 millones de artículos, dichos datos se analizaron mediante el software Bibliometrix. En conclusión, a nivel de Iberoamérica la producción científica relacionado a las variables antes mencionadas, es aún escasa a comparación de las producciones mundiales, ya que los autores o investigadores no acceden a revistas de alto nivel o de mayor prestigio internacional.

Gile et all (2022) en su trabajo de investigación titulada “Human resource management in Ethiopian public hospitals”, buscó explorar los factores contextuales de la administración estratégica de los recursos humanos en los hospitales públicos de Etiopía. La metodología desarrollada es de enfoque cualitativo, ya que se estudia el marco teórico de la variable, además, la población de estudio lo conforman 19 personas que tienen el cargo de directores, ejecutivos y

gerentes del área de recursos humanos, de 15 hospitales públicos de Etiopía. En conclusión, los hospitales no tienen autonomía, debido a que son regulados por normas estatales, lo que hace que se tenga escasa oferta laboral y, por ende, escasos profesionales calificados por razones de que bajo esas condiciones no hay motivación, ni satisfacción laboral.

Chumpon et al (2020) en su trabajo de investigación titulada “Effect of Human Resource Management Practices on Employee Performance Mediating by Employee Job Satisfaction”, buscó la relación entre la práctica de gestión de recursos humanos, el rendimiento, la satisfacción laboral y otras variables como recompensa y compensaciones, empoderamiento laboral. La metodología usada es descriptiva, de naturaleza transversal, los instrumentos que sirvieron para recopilar datos de los 200 empleados de empresas farmacéuticas de Tailandia, fue el cuestionario autoadministrado. Se concluyó que, las variables se relacionan de manera positiva y significativa, rechazándose las hipótesis nulas y aceptándose las hipótesis del investigador.

Simon (2020) “Linking Human Resources Management Practices with Commitment to Service Quality and the Interacting Role of Service Climate in the Private Hospitals: A Study in India”, buscó examinar el rol que tiene el clima de servicio, vinculado con la práctica de gestión del recurso humano y con el compromiso que tienen los trabajadores con la calidad de servicio. La metodología fue cuantitativa, ya que se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicaron a los 1236 trabajadores entre técnicos y profesionales que laboran en los hospitales de la India. Se concluyó que la gestión de los recursos humanos influyen en el compromiso de la calidad de servicio que brinda el personal y que si a ello se le suma el clima de servicio, estos niveles se incrementan.

### **2.1.2 A nivel nacional**

Távora (2022) en su trabajo de investigación titulada “Factores motivacionales y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan”, estableció como finalidad el nivel de relación entre ambas variables. Se desarrolló el método cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y los instrumentos que ayudaron a recabar datos de los 147 enfermeros, fue el cuestionario. En conclusión, los factores motivacionales se relacionan tanto significativamente, como de forma directa con el desempeño, a lo que al incrementar una variable, la otra también.

Córdova (2022) en su trabajo de investigación titulada “Administración de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Rioja” tuvo como fin lograr determinar la relación entre las variables de estudio correspondientes a la administración de recursos humanos con el desempeño laboral, desarrollando el estudio bajo la metodología de diseño experimental, de alcance correlacional. La unidad de estudio fue subdividida en muestras de 98 sujetos a los que le aplicaron instrumentos de cuestionarios para analizar los datos, obteniendo como resultados la aprobación de la hipótesis que afirma que ambas variables sí se relacionan entre sí, además descriptivamente se obtuvo que los niveles de la administración y del desempeño son regulares.

Gracia y Velasquez (2021) en su trabajo de investigación titulada “Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Mifarma de la Av. Las Flores - San Juan de Lurigancho” cuyo objeto de estudio fue evaluar el desempeño del personal que labora en

la botica. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, alcance transversal, usando la técnica de la encuesta a los 60 trabajadores que respondieron los cuestionarios con los cuales se recopilaron datos, que arrojaron como conclusiones que el personal desarrolla un trabajo eficiente, obteniendo niveles alto de desempeño.

Rojas y Vilchez (2018) en su trabajo de investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús”, determinó como objeto de estudio la relación entre las variables estudiadas. Los métodos investigativos fueron de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional, además, el instrumento elegido fue el cuestionario, los mismos que se le aplicaron a los 50 profesionales que laboran en la posta médica. En conclusión, se aprueba la hipótesis del investigador que afirma la relación significativa entre la variable uno, gestión del talento humano, y la variable dos, desempeño laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1 Definición conceptual de la administración de recursos humanos***

Es la disciplina encargada de los sistemas, políticas y prácticas enfocadas al recurso humano para influir en su comportamiento, mejorando su desempeño laboral. Dichas prácticas aplicadas consisten en diseñar los puestos, reclutar, seleccionar, capacitar, evaluar y compensar por las funciones realizadas dentro de la organización (Ronald, 2021).

La administración de recursos humanos se relaciona con funciones directivas y estratégicas a largo plazo, en que se deben llevar a cabo los procesos administrativos para conseguir el desempeño eficiente del personal y el cumplimiento de los objetivos que persigue la empresa, incluso se vincula con el desarrollo y el uso de técnicas para mejorar las interrelaciones (Armijos et al, 2019). Cabe indicar que una buena administración de los recursos humanos representa una ventaja competitiva para la organización.

Por otra parte, Sotomayor (2016) sostiene que la administración de recursos humanos se origina en las ciencias administrativas generales, pero abordando de manera específica al personal que está dentro de la organización, observando las funciones que cumplen y ejecutandosele el proceso administrativo con enfoques estratégicos, legales y éticos. El personal es considerado el elemento más importante de la organización, por lo que se hace necesario atenderlo con profesionalismo.

#### **2.2.1.1 Propósitos y objetivos de la administración de recursos humanos.**

Villar (2018) sostiene que existe diferencias entre los términos recursos humanos y personal, debido a que las tarea del personal se enfoca como fin en el proceso de la administración, al planificar, organizar, dirigir y controlar, durante todo el tiempo de permanencia que tenga en la organización, pero en cambio la tarea de los recursos humanos se orientan en perfeccionar a estos recursos humanos para que logren los objetivos organizacionales; además se entiende que estos recursos humanos van a estar bajo la responsabilidad de su jefe inmediato, en cambio cuando nos referimos a personal, tiene que ver con la administración específica que va a tener un gerente o un

departamento en específico. Por otro lado, la función del personal se estandariza en sus procesos administrativos, mientras que la gestión de los recursos humanos va a variar en función a lo distinto que es cada persona, teniendo como resultado una diversificación de procesos.

Se entiende a razón de ello que el propósito de la administración del personal radica en dotar de servicios al personal y atendiendo a los problemas humanos de la organización. Para ello la administración del personal debe cumplir con las etapas relacionados a la dotación de los recursos humanos, logrando incluso la retención de estos y logrando satisfacerlos para que así mejore su desempeño.

#### **2.2.1.2 Administración de recursos humanos versus la gestión del talento humano.**

Zarazúa (2019) demarca diferencias al explicar que la administración tiene que ver con todas aquellas actividades y tareas que va a realizar el personal, pero bajo las órdenes de sus superiores, es decir bajo la subordinación, mientras que la gestión es el resultado que surge de las tareas y actividades que el personal ya ha realizado. A razón de ello se manifiesta que para que se lleve a cabo la gestión, en primera instancia se necesita de la administración, entendiéndose que uno no surge sin el otro y que en definitiva la gestión es parte de la administración.

Abarcando propiamente dicho al enfoque, la administración de los recursos humanos tiene como fin conseguir incrementar los niveles de desempeño que tengan los trabajadores, desarrollando sus funciones con eficiencia, eficacia y mayores niveles de productividad, mientras que la gestión del capital humano se centra en atraer a trabajadores que ya hayan adquirido

habilidades, destrezas y conocimientos para encaminarlos a que aquellos resultados obtenidos de los trabajadores esten orientados a los objetivos que las organizaciones tengan, entendiendo además, que el capital humano está más asociado a teorías económicas y con ello a la aplicabilidad de la tecnología en beneficio de las organizaciones para lograr su crecimiento económico, por eso la formación y educación se hace indispensable.

Por otro lado la administración de los recursos humanos es producto de teorías tanto científicas como las de relaciones humanas, pero en cuanto a la gestión del capital humano es más una estrategia que se tienen ya sea en las organizaciones o instituciones.

### **2.2.1.3 Dimensiones de la administración de recursos humanos**

#### **A. Dimensión 1: Provisión de recursos humanos**

Según Chiavenato (2019) explica que la provisión de recursos humanos es un subsistema orientado a suministrar el personal suficiente que requiera la organización, localizándolas dentro del mercado laboral e insertarlas al sistema organizacional (p.112).

#### **B. Dimensión 2: Organización de recursos humanos**

Según Chiavenato (2019) explica que la organización de recursos humanos es un subsistema que integra procesos que permitan colocar a los seleccionados en los diferentes puestos diseñados dentro de la organización, para luego evaluar su desempeño. Para ello el puesto tuvo que ser descrito, diseñado y analizado (p.166).

### **C. Dimensión 3: Mantenimiento de recursos humanos**

Según Chiavenato (2019) explica que el mantenimiento de recursos humanos es un subsistema relacionado a la retención del personal, manteniéndolos satisfechos mediante retribuciones económicas y sociales que los motiven a no abandonar la organización (p.236).

### **D. Dimensión 4: Desarrollo de recursos humanos**

Según Chiavenato (2019) explica que el desarrollo de recursos humanos es un subsistema donde la organización invierte en sus recursos humanos para incrementar el capital intelectual, mediante capacitaciones para que el personal y la organización se desarrolle.

#### ***2.2.2 Definición conceptual de desempeño laboral***

Es un concepto multidimensional que se centra en el proceso y los resultados obtenidos del personal, de que tan satisfactorio es el nivel de eficiencia en el cumplimiento de las tareas que se le asignaron para realizarlas en un tiempo determinado y, que van acorde a los objetivos organizacionales (Hoffman-Miller, 2022).

Según Bautista et al (2020) el desempeño laboral son las conductas y actos que tiene el personal de manera individual o grupal ante las actividades que la organización le asignó, que lo conllevarán a lograr los objetivos y por ende se reflejará en el crecimiento y éxito que alcance la organización.

En ese mismo contexto, Castro et al (2020) explica que el desempeño laboral tiene como elemento primordial a la eficiencia, que tiene que ver con la capacidad que tiene el personal para alcanzar los objetivos y metas, con el menor coste posible, pero que para ello necesita no solo del capital humano, sino también de recursos materiales y técnicos, además de que el personal posea un alto nivel de motivación y de formación mediante las capacitaciones para potenciar su capacidad laboral.

#### **2.2.2.1 Desempeño laboral como estrategia institucional.**

Según Quito et al (2020) para posicionar a las instituciones se requiere de emplear estrategias que puedan medir el nivel del desempeño que los trabajadores están teniendo, ya que mediante ello se verá como trabajan y si cumplen con las funciones que se asignaron de acuerdo al puesto de trabajo. Para ello se requiere que el personal posea cualidades y habilidades para llevar a cabo eficientemente sus tareas diarias, pero también es necesario que cuente con factores como el tiempo, disciplina, calidad y productividad .

Por otro lado, los trabajadores que tengan un buen desempeño deberán ser recompensados, ya sea con el incremento salarial o con reconocimientos, para generar que se encuentren satisfechos y se sientan más comprometidos con la organización, logrando identificarse y fidelizarse.

El desempeño se asocia con el rendimiento, lo que nos lleva a que se debe optimizar el rendimiento individual de cada personal, para que se vea reflejado como consecuencia en el

rendimiento de toda la empresa, ya que el trabajador agrega valor a la institución. Así se tendrán instituciones que ofrezcan servicios de calidad.

Se torna una función primordial las tareas que cumplen los administradores del personal, porque de ellos depende asegurar el buen desempeño del personal, ya que tomarán las mejores decisiones en beneficio del recurso humano.

#### **2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **A. Dimensión 1: Productividad**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) explica que la productividad tiene que ver con los insumos que entran a la organización y como estos son usados eficazmente, ello dependerá del buen trabajo que realiza el personal, permitiendo mejorar la rentabilidad de la empresa.

##### **B. Dimensión 2: Eficiencia**

Según Rojas et al (2018) explican que la eficiencia es la utilización óptima de los recursos gracias a su capacidad administrativa que llevará a resultados máximos de producción.

##### **C. Dimensión 3: Entorno laboral**

Según Urrego (2016) sostiene que el entorno laboral es el centro de las labores del recurso humano en el que se le debe ofrecer condiciones saludables y de bienestar, para estimular su motivación y satisfacción.

## **2.3 Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

La administración de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

### **2.3.2 Hipótesis específica**

- La provisión de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.
- La organización de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.
- El mantenimiento de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.
- El desarrollo de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

Según Hernández y Mendoza (2018), la metodología es el procedimiento a seguir contemplado en diversos pasos, bajo reglas claramente definidas con el fin de concretar los objetivos planteados en la investigación, donde lo hallado forma parte de los aportes para la ciencia. A efectos de la presente investigación se pretendió alcanzar el objetivo general de: Relacionar la administración de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

### **3.1 Método de la investigación**

El método utilizado para el proceso de la investigación fue el hipotético deductivo en el que Ñaupas et al (2013) sostiene que se basa en el principio de la falsación, en el que se busca determinar su verdad o su falsedad y para ello parte de plantear una hipótesis para luego deducir mediante la observación o verificación. (p. 137)

### **3.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación son rutas alternas que parten de un cuestionamiento, el cual debe ser resuelto generando conocimientos y entendiendo el fenómeno que acontece (Hernández et al 2018). Para el caso de la presente investigación, el enfoque fue de tipo cuantitativo, a lo que Hernández et al (2018) explica que es un proceso basado en secuencias que responden a una realidad objetiva, el cual utiliza instrumentos estándar que va a permitir medir las variables, para ser analizadas estadísticamente, cuyos resultados aprobarán o rechazarán una hipótesis planteada.

### **3.3 Tipo de investigación**

La investigación desarrollada fue de tipo aplicada, porque según lo que refiere Ñaupas et al, (2013), dicha investigación consiste en la resolución de problemas que acontecen socialmente dentro de un espacio geográfico determinado, para lo que se requiere de plantear hipótesis que serán los supuestos, que mediante los resultados se aprobarán o rechazarán, cabe resaltar que los hallazgos han de basarse en la investigación básica.

### **3.4 Diseño de la investigación**

Siguiendo el enfoque cuantitativo, la investigación presentó un diseño no experimental. Vinculado a esto, se entiende que las variables administración de los recursos humanos y desempeño laboral no han sido manipuladas, siendo cada variable independiente una de otra. Hernández et al (2018) sostiene que el diseño no experimental es la observación de hechos o situaciones que acontecen en un contexto real, el cual el investigador no las provoca o genera, hechos que son analizados mas no manipulados.

Dentro del diseño no experimental según su dimensión temporal, la investigación se clasificó en el tipo transeccional y de alcance correlacional. Para Hernández et al (2018), la investigación transeccional es la recaudación de datos en un lapso de tiempo determinado.

Por otro lado, el alcance correlacional consiste en fijar relaciones, ya sean de carácter correlacional o de causa efecto, en las variables de estudio que son observados en un momento dado (Hernández et al, 2018). Por consiguiente bajo ese nivel, la investigación presenta dos

variables, la administración del talento humano y el desempeño laboral, las mismas que se buscará determinar su correlación.

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

Según Hernández y Mendoza (2018) explican que la población es la agrupación de elementos a los que se les realizará los estudios pertinentes, conforman el universo del cual se recogerán los datos que posteriormente serán analizados.

Los sujetos de estudio en la presente investigación lo conformaron los 86 trabajadores que se encuentran bajo el departamento de farmacia del Hospital Barranca, Cajatambo.

Al ser una población menor, la investigación no requiere de subdividir la población en muestras, teniendo en consideración que la investigación se les aplicarán a los 86 trabajadores.

### **3.6 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Administración de recursos humanos**

##### **Definición operacional.**

Subsistemas que conforman el sistema de administración del recurso humano, las mismas que se estructuraron con 12 preguntas o ítems que responden a los indicadores de las dimensiones de provisión de recursos humanos, organización de recursos humanos, mantenimiento de recursos humanos y desarrollo de recursos humanos.

**Tabla 1***Operacionalización de la variable administración del recurso humano*

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Escala valorativa	
Provisión de recursos humanos	• Reclutamiento interno	1	Las variables son medidas con la escala ordinal, para lo que se usa Likert:	Baremo: (1) Deficiente 12-28 (2) Regular 29-45 (3) Bueno 46-60	
	• Reclutamiento externo	2			
	• Selección	3			
Organización de recursos humanos	• Diseño de puestos	4			
	• Descripción del puesto	5			
	• Evaluación del desempeño	6			
Mantenimiento de recursos humanos	• Remuneración	7			(1) Definitivamente no
	• Planes de prestaciones sociales	8			(2) Probablemente no
	• Calidad laboral	9			(3) Indeciso
	• Relaciones con personas	10			(4) Probablemente sí
					(5) Definitivamente sí
Desarrollo de recursos humanos	• Capacitación	11			
	• Desarrollo organizacional	12			

**Variable 2: Desempeño laboral****Definición operacional.**

Criterios que identifican y que se deben tener en cuenta para analizar el desempeño laboral que tienen los trabajadores, las mismas que se estructuraron con 12 preguntas o ítems que responden a los indicadores de las dimensiones de productividad, eficiencia y entorno laboral.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable desempeño laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
Productividad	• Recursos humanos	1	Las variables son medidas con la escala ordinal, para lo que se usa Likert:	Baremo. (1) Deficiente 12-28 (2) Medio 29-45 (3) Alto 46-60
	• Calidad de atención	2		
	• Bienes	3		
	• Eficacia	4		
	• Ventas	5		
Eficiencia	• Manejo de recursos	6		
	• Tiempo	7		
	• Meta	8		
Entorno laboral	• Espacio físico	9		
	• Medio Psicosocial	10		
	• Relaciones interpersonales	11		
	• Higiene	12		

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Considerando la metodología aplicada en la investigación se vió por conveniente para la recolección de datos, la utilización de la técnica de la encuesta. Según Oliva y Leonardi (2017) sostienen que la encuesta es una técnica relevante en la investigación social, que sirve para recopilar

información de la población objetiva mediante un método sistémico, que permitirá la construcción de descriptores cuantitativos.

### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

Un instrumento muy usado en las ciencias sociales y la que a efectos de esta investigación se utiliza, es el cuestionario, cuya finalidad es recaudar datos ya sean de opiniones, conocimientos, actitudes, entre otros, de los sujetos de estudio. Dicho cuestionario se estructura en preguntas dirigidas y que son realizadas a la muestra de estudio con el previo consentimiento del sujeto (Páramo, 2018).

Es por ese motivo que la presente investigación se estructuró el cuestionario en 12 preguntas por cada variable de estudio. Teniendo en total 24 preguntas que son codificadas bajo el escalamiento de Likert. Según Hernández et al (2018) Likert es una escala de ítems que mide las actitudes del encuestado y que son consignadas en 5 categorías en forma de juicios o afirmaciones, el cual es valorada mediante números, de las que el sujeto encuestado debe reaccionar. Vinculado a esto, se toma la siguiente escala para la presente investigación:

- (1) Definitivamente no
- (2) Probablemente no
- (3) Indeciso
- (4) Probablemente sí
- (5) Definitivamente sí

### 3.7.3 Validación

Según Ñaupas et al (2013) explica que la validez es la autenticidad de los instrumentos que sirven para la recopilación de datos en una investigación, determinando si el instrumento mide lo que pretende medir, es decir determina la pertinencia del instrumento.

A efectos de la investigación, la validez se realizó mediante juicio de 3 expertos en las ciencias empresariales, los mismos que evaluaron según criterios de pertinencia, relevancia y claridad, obteniéndose un 100% de correspondencia entre los expertos validadores, determinando la aplicabilidad del instrumento, tal como se muestra a detalle en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Jueces validadores*

N°	Experto validador	DNI	Especialidad	Opinión
1	Ramos La Rosa, Patricia Elena	42929056	Dra. Administración en Negocios Globales	Aplicable
2	Ausejo Sánchez, José Luis	45307125	Metodólogo	Aplicable
3	Gonzales Añorga, Carlos Máximo	15762004	Dr. en Administración	Aplicable

### 3.7.4 Confiabilidad

Según Ñaupas et al (2013) sostiene que la confiabilidad determina cuan fiable es un instrumento para su aplicabilidad, es decir que cada vez que el cuestionario se aplique en condiciones similares y con la misma cantidad de ítems, los resultados serán los mismos.

A efectos de la investigación se vió por conveniente utilizar la prueba estadística de coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crombach, donde mientras más se acerque a 1, la fiabilidad será perfecta.

En la tabla 4 se muestra el hallazgo de las 24 preguntas que compone el cuestionario de ambas variables, aplicado a una prueba piloto de 30 trabajadores, de los que se obtuvo un coeficiente de confiabilidad del 0,957, demostrando que el instrumento es elevadamente confiable.

**Tabla 4**

*Estadística de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	24

### 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En primera instancia se requirió la aprobación del proyecto de investigación, por el comité evaluador en los que dan por validada la investigación y con ello la aceptación de los instrumentos

que servirán para la realización de las encuestas a los sujetos de estudio, de quienes mediante sus respuestas se obtendrán los datos. Una vez que se aplique los cuestionarios, estos serán codificados e ingresados a la base de datos de Microsoft Excel versión 2021, a su vez dichos datos agrupados se ingresan al software de paquete de datos de International Business Machines (IBM), denominado Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 26, donde reunirá la información para procesarlas descriptivamente mediante porcentajes y de manera inferencial para la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas por el investigador. Cabe resaltar que, para el análisis inferencial de los datos, previamente se realiza una prueba no paramétrica para determinar el estadístico con el que se medirá los datos.

Luego de ello, los datos serán analizados e interpretados, y con soporte en el marco teórico se procederá a la formulación de conclusiones, recomendaciones y la discusión.

### **3.9 Aspectos éticos**

La investigación cumplió con los códigos éticos y normas institucionales y de la investigación, al ser un documento original con aportaciones propias del investigador; además, de la validación del instrumento por jueces expertos con reconocida trayectoria como investigadores. La recopilación de datos se realizó bajo el consentimiento informado tanto de los sujetos de estudio como de la institución donde se efectuó la investigación.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 *Análisis descriptivo de resultados.*

El análisis descriptivo se realizó porcentualmente a cada indicador que conformó los ítems de la variable administración de recursos humanos y desempeño laboral; pero también se analizó las dimensiones y las variables bajo tres escalas valorativas tal como se muestra en la matriz de operacionalización de las variables.

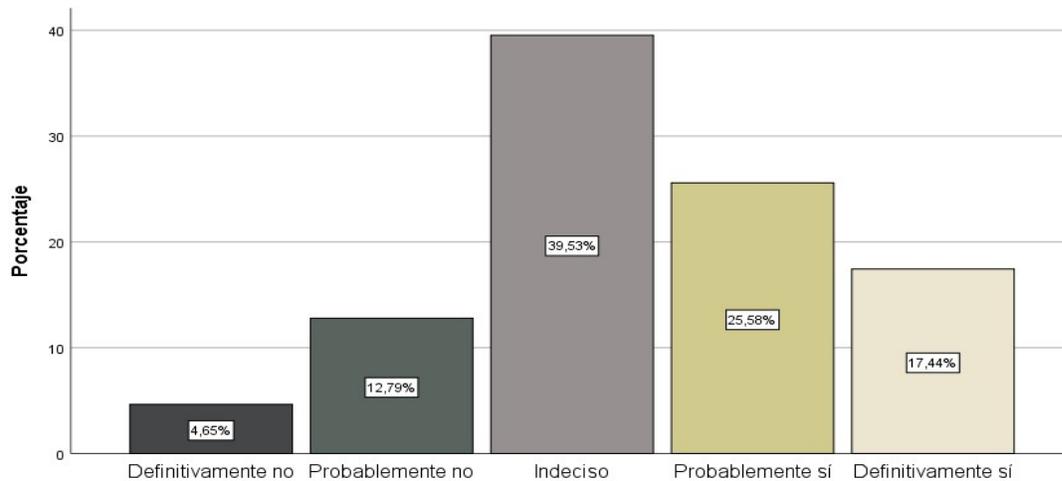
**Tabla 5**

*El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente no	4	4,7	4,7	4,7
Probablemente no	11	12,8	12,8	17,4
Indeciso	34	39,5	39,5	57,0
Probablemente sí	22	25,6	25,6	82,6
Definitivamente sí	15	17,4	17,4	100,0
Total	86	100,0	100,0	

**Figura 4**

*El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera*



Interpretación: En la tabla 5 y figura 4, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 39,5% que respondieron estar indecisos, un seguido 25,6% dijeron probablemente sí, un 17,45% definitivamente sí, un 12,8 % respondieron probablemente no y un minoritario 4,7% dijeron definitivamente no. En consecuencia, la mayoría de los trabajadores manifestaron no estar seguros con respecto a que sí se recluta internamente al personal para acceder a mejores puestos de trabajo como parte del plan de carrera a los que los trabajadores debieran tener acceso; dicha respuesta pueda deberse a que no se informa sobre ello.

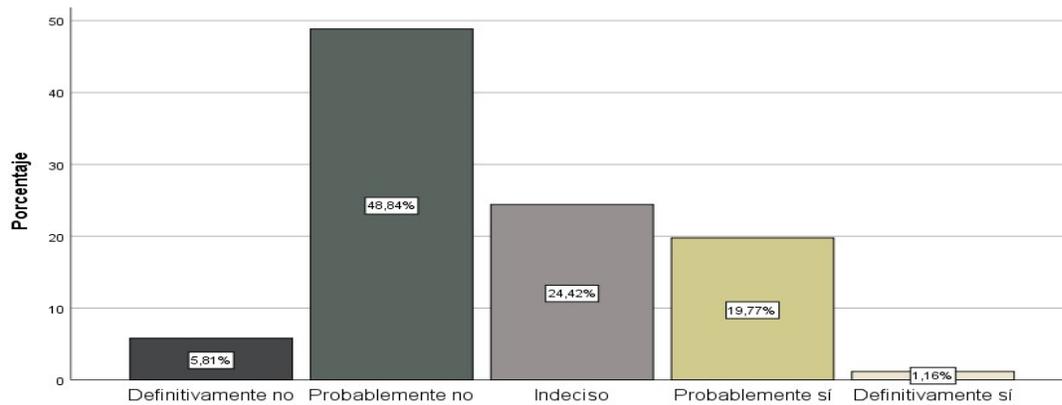
**Tabla 6**

*El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	5	5,8	5,8	5,8
	Probablemente no	42	48,8	48,8	54,7
	Indeciso	21	24,4	24,4	79,1
	Probablemente sí	17	19,8	19,8	98,8
	Definitivamente sí	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 5**

*El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación*



Interpretación: En la tabla 6 y figura 5, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 48,8% que respondieron probablemente no, un seguido 24,4% dijeron estar indecisos, un 19,8% probablemente sí, un 5,8 % respondieron definitivamente no y un escaso 1,2% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría manifiesta que ante una oferta laboral en el departamento de farmacia no se difunde en los medios de comunicación masiva acerca de los puestos disponibles, es decir no se comunica al mercado laboral de forma masiva.

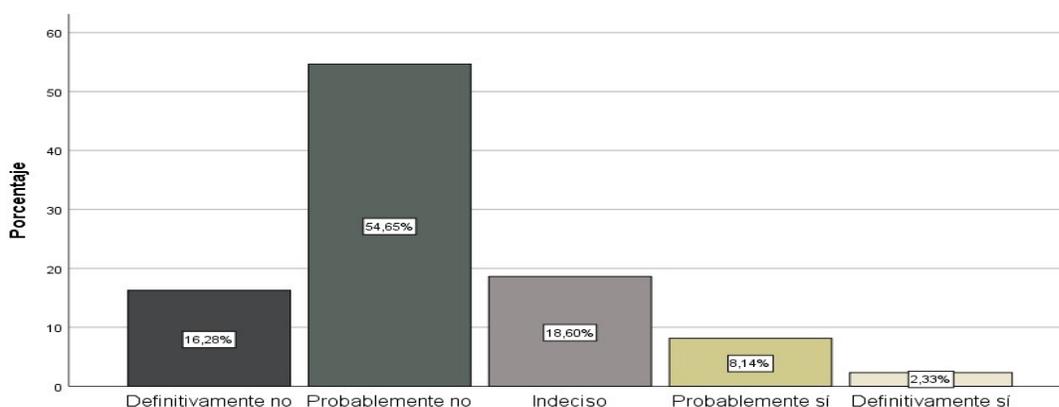
**Tabla 7**

*Los criterios de selección son rigurosos y transparentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	14	16,3	16,3	16,3
	Probablemente no	47	54,7	54,7	70,9
	Indeciso	16	18,6	18,6	89,5
	Probablemente sí	7	8,1	8,1	97,7
	Definitivamente sí	2	2,3	2,3	100,0
	Total		86	100,0	100,0

**Figura 6**

*Los criterios de selección son rigurosos y transparentes*



Interpretación: En la tabla 7 y figura 6, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 54,7% respondieron probablemente no, un seguido 18,6% dijeron estar indecisos, un 16,3% definitivamente no, un 8,1 % respondieron probablemente sí y un minoritario 2,3% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, los encuestados manifiestan que cuando el departamento va a seleccionar al personal reclutado, estos no se desarrollan bajo criterios claros y rigurosos que

permitan seleccionar al personal idóneo para el puesto de trabajo y que no se da bajo un proceso transparente.

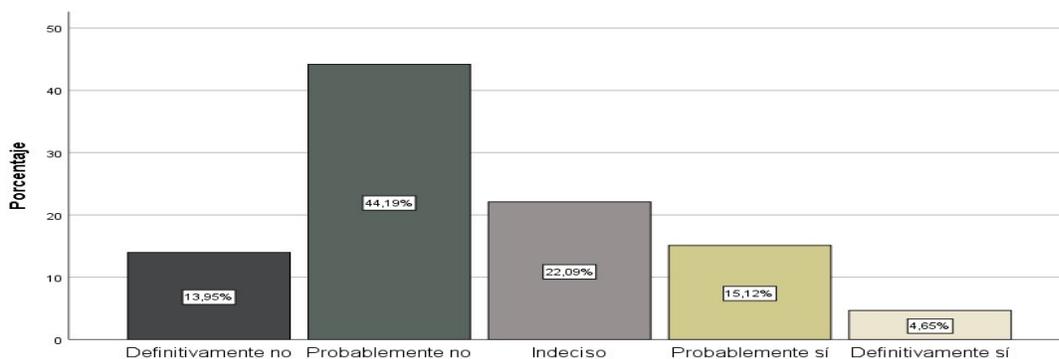
**Tabla 8**

*El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	12	14,0	14,0	14,0
	Probablemente no	38	44,2	44,2	58,1
	Indeciso	19	22,1	22,1	80,2
	Probablemente sí	13	15,1	15,1	95,3
	Definitivamente sí	4	4,7	4,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 7**

*El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.*



Interpretación: En la tabla 8 y figura 7, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 44,2% respondieron probablemente no, un seguido 22,1% dijeron estar indecisos, un 15,1% probablemente sí, un 14 % respondieron definitivamente no y un minoritario 4,7% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados reconocen no tener

conocimientos acerca de las funciones exactas que compete a su perfil de puesto de trabajo, lo que indicaría que al ingresar no se les socializa ni capacita en cuanto al manual de operaciones y funciones o sobre instrucción específica que corresponde a lo que debe asumir en el puesto en el que laboran.

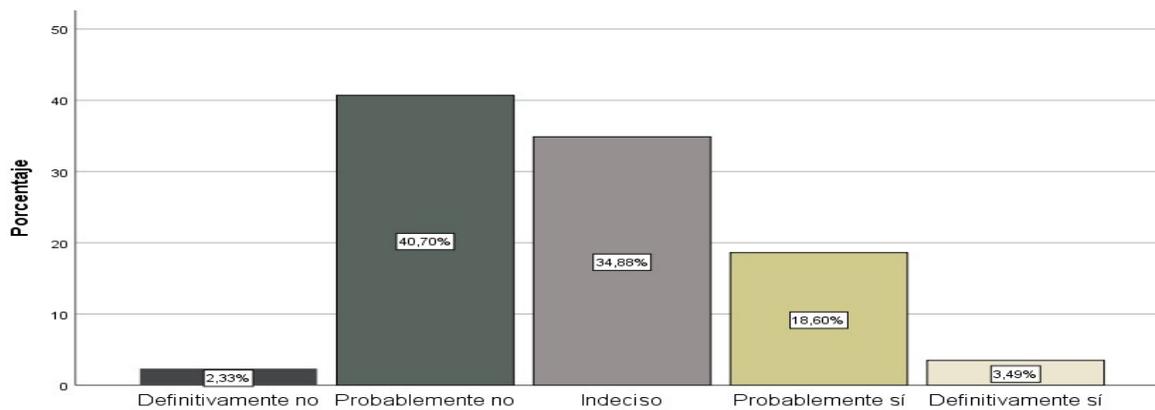
**Tabla 9**

*Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	2	2,3	2,3	2,3
	Probablemente no	35	40,7	40,7	43,0
	Indeciso	30	34,9	34,9	77,9
	Probablemente sí	16	18,6	18,6	96,5
	Definitivamente sí	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos*



Interpretación: En la tabla 9 y figura 8, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 40,7%

respondieron probablemente no, un seguido 34,9% dijeron estar indecisos, un 18,6% probablemente sí, un 3,5 % respondieron definitivamente sí y un minoritario 2,3% dijeron definitivamente no. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que al menos en lo que corresponde al departamento de farmacia, no hay documentos formales que les describa el diseño del puesto y las especificaciones que ayuden a desempeñarse.

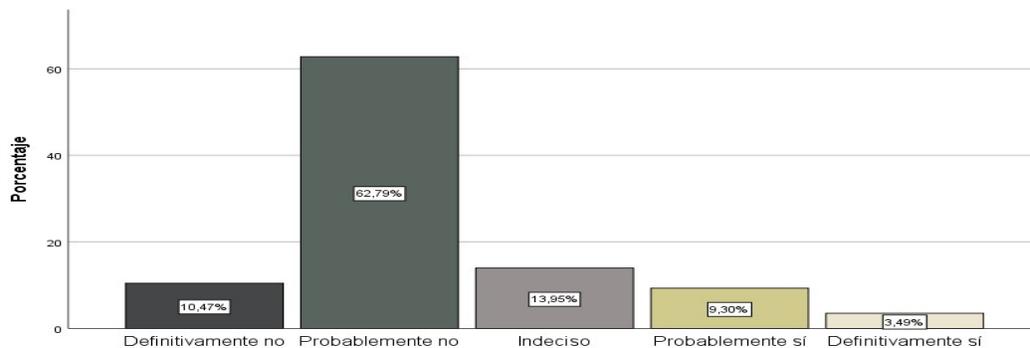
**Tabla 10**

*El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	9	10,5	10,5	10,5
	Probablemente no	54	62,8	62,8	73,3
	Indeciso	12	14,0	14,0	87,2
	Probablemente sí	8	9,3	9,3	96,5
	Definitivamente sí	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 9**

*El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal.*



Interpretación: En la tabla 10 y figura 9, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 62,8/% respondieron probablemente no, un seguido 14% dijeron estar indecisos, un 10,5% definitivamente no, un 9,3 % respondieron probablemente sí y un minoritario 3,5% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que las evaluaciones de desempeño llevadas a cabo por el departamento de farmacia hacia sus trabajadores no son periódicas, lo que no permitiría evaluar con eficiencia sobre el desempeño que estos trabajadores vienen realizando.

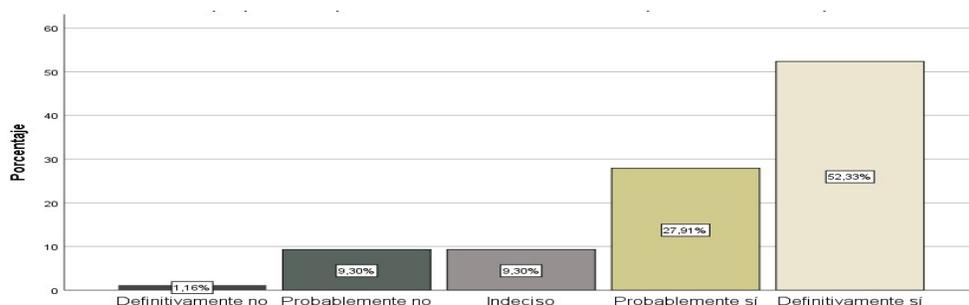
**Tabla 11**

*La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	1,2	1,2	1,2
	Probablemente no	8	9,3	9,3	10,5
	Indeciso	8	9,3	9,3	19,8
	Probablemente sí	24	27,9	27,9	47,7
	Definitivamente sí	45	52,3	52,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 10**

*La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan*



Interpretación: En la tabla 11 y figura 10, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 52,33% respondieron definitivamente sí, un seguido 28% dijeron probablemente sí, un 9,3% estaban indecisos, un igualitario 9,3 % respondieron probablemente no y un mínimo 1,2% dijeron definitivamente no. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que sí en cierta forma sus salarios son acordes a las funciones que vienen realizando en sus puestos laborales.

**Tabla 12**

*El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	6	7,0	7,0	7,0
	Probablemente no	47	54,7	54,7	61,6
	Indeciso	16	18,6	18,6	80,2
	Probablemente sí	12	14,0	14,0	94,2
	Definitivamente sí	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 11**

*El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios*



Interpretación: En la tabla 12 y figura 11, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 54,7% respondieron definitivamente no, un seguido 18,6% dijeron estar indecisos, un 14% probablemente sí, un 7% respondieron definitivamente no y un mínimo 5,8% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que sus planes de prestaciones no les satisfacen ya que, sí cuentan con servicio de Seguro Social de Salud (Essalud), pero que quizá ellos preferirían un servicio de prestación privada de salud conocida como EPS.

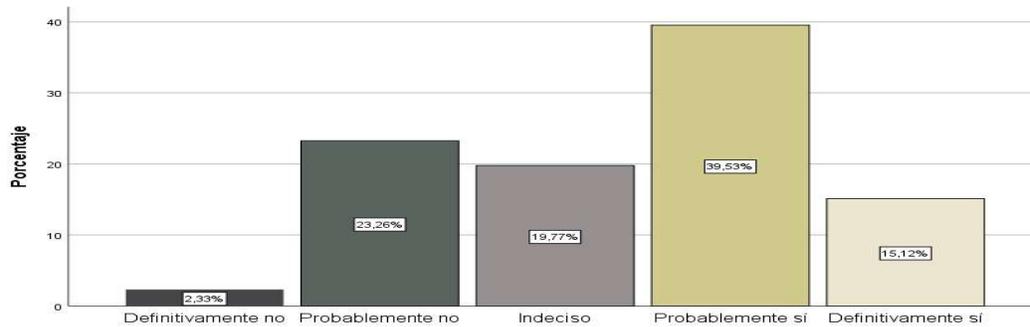
**Tabla 13**

*El departamento de farmacia ofrece calidad laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	2	2,3	2,3	2,3
	Probablemente no	20	23,3	23,3	25,6
	Indeciso	17	19,8	19,8	45,3
	Probablemente sí	34	39,5	39,5	84,9
	Definitivamente sí	13	15,1	15,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 12**

*El departamento de farmacia ofrece calidad laboral*



Interpretación: En la tabla 13 y figura 12, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 39,5/% respondieron probablemente sí, un seguido 23,3% dijeron probablemente no, un 19,8% estaban indecisos, un 15,1% respondieron definitivamente sí y un mínimo 2,3% dijeron definitivamente no. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que en cierta forma consideran que el departamento de farmacia ofrece calidad de trabajo a los que directamente están adscritos a esta área.

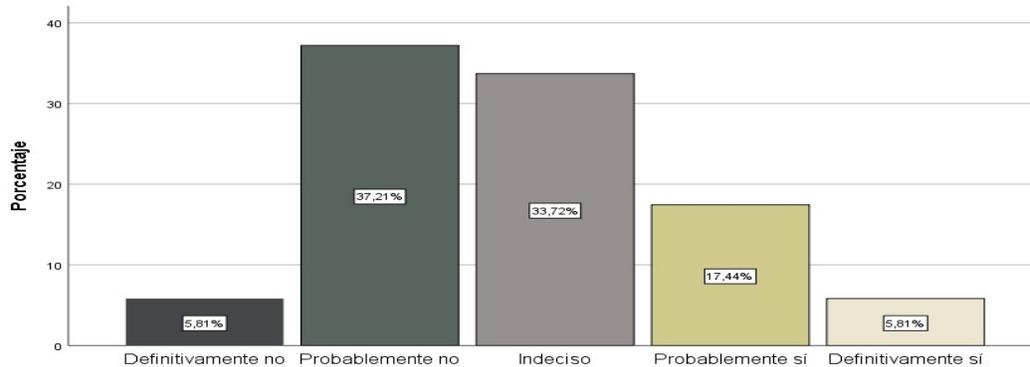
**Tabla 14**

*El personal mantiene buenas relaciones con los superiores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	5	5,8	5,8	5,8
	Probablemente no	32	37,2	37,2	43,0
	Indeciso	29	33,7	33,7	76,7
	Probablemente sí	15	17,4	17,4	94,2
	Definitivamente sí	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 13**

*El personal mantiene buenas relaciones con los superiores*



Interpretación: En la tabla 14 y figura 13, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 37,2/% respondieron probablemente no, un seguido 33,7% dijeron estar indecisos, un 17,4% probablemente sí, un 5,8% respondieron definitivamente sí y un similar 5,8% dijeron definitivamente no. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que las relaciones que se mantenía con los directivos de las líneas jerárquicas superiores no eran tan fluidas ni comunicativas, a veces con dificultad para llegar a ellos.

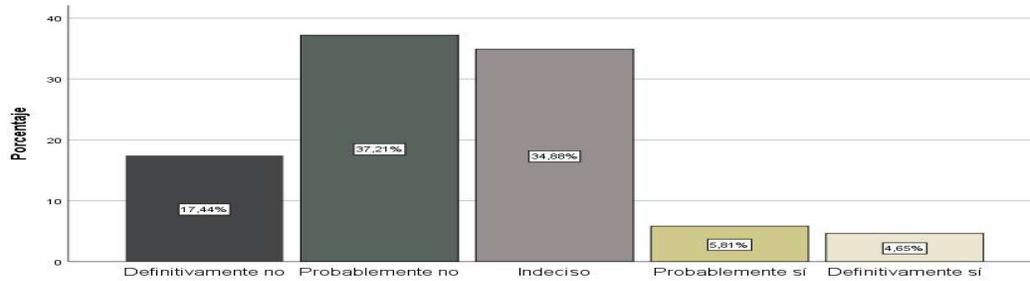
**Tabla 15**

*El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	15	17,4	17,4	17,4
	Probablemente no	32	37,2	37,2	54,7
	Indeciso	30	34,9	34,9	89,5
	Probablemente sí	5	5,8	5,8	95,3
	Definitivamente sí	4	4,7	4,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 14**

*El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital.*



Interpretación: En la tabla 15 y figura 14, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 37,2/% respondieron probablemente no, un seguido 34,9% dijeron estar indecisos, un 17,4% definitivamente no, un 5,8% respondieron probablemente sí y un escaso 4,7% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que al menos con lo respecta a capacitaciones directamente ligados a las funciones de sus puestos en el departamento de farmacia no se les venía realizando, algunas de las capacitaciones que se ejecutaban eran de forma general con temas comunes a todos los departamentos.

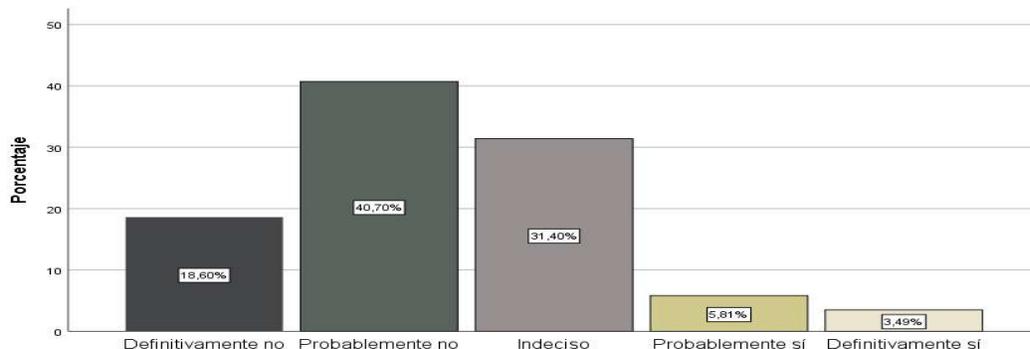
**Tabla 16**

*El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	16	18,6	18,6	18,6
	Probablemente no	35	40,7	40,7	59,3
	Indeciso	27	31,4	31,4	90,7
	Probablemente sí	5	5,8	5,8	96,5
	Definitivamente sí	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 15**

*El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo*



Interpretación: En la tabla 16 y figura 15, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 40,7% respondieron probablemente no, un seguido 31,4% dijeron estar indecisos, un 18,6% definitivamente no, un 5,8% respondieron probablemente sí y un escaso 3,5% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que probablemente no hay cambios tecnológicos por lo que no hay adaptación, aún sus sistemas no son modernos ni ágiles, por lo que al menos desarrollo tecnológico no hay.

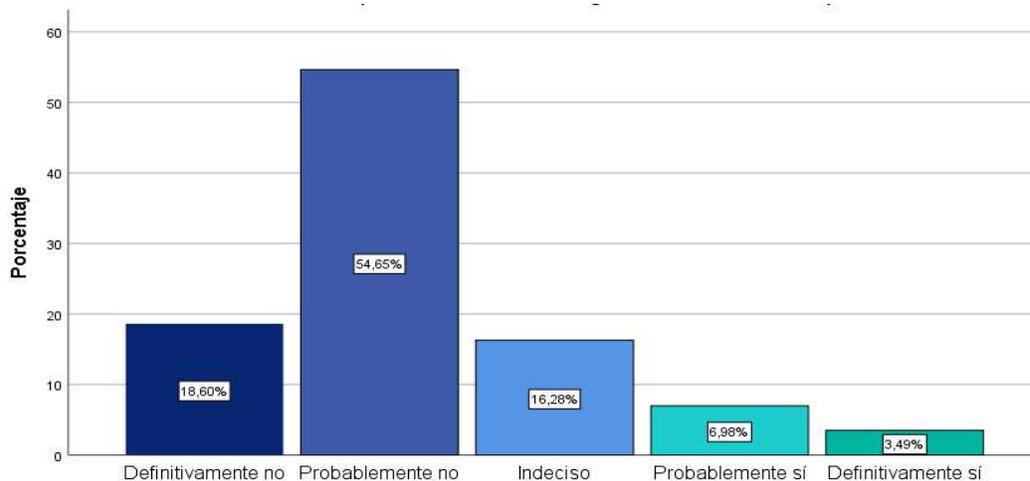
**Tabla 17**

*Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	16	18,6	18,6	18,6
	Probablemente no	47	54,7	54,7	73,3
	Indeciso	14	16,3	16,3	89,5
	Probablemente sí	6	7,0	7,0	96,5
	Definitivamente sí	3	3,5	3,5	100,0
Total		86	100,0	100,0	

**Figura 16**

*Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad.*



Interpretación: En la tabla 17 y figura 116, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 54,7% respondieron probablemente no, un seguido 18,6% dijeron definitivamente no, un 16,3% estuvieron indecisos, un 7% respondieron probablemente sí y un escaso 3,5% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que probablemente los niveles de productividad no sean los esperados durante el mes, debido a veces por la falta de recursos materiales o productos que ofertan, no logrando satisfacer las necesidades de los pacientes.

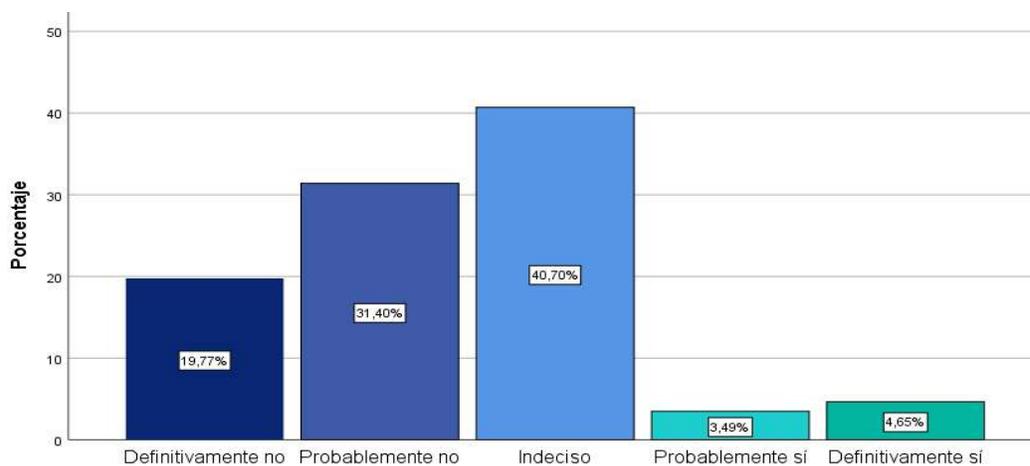
**Tabla 18**

*El personal de farmacia tiene calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	17	19,8	19,8	19,8
	Probablemente no	27	31,4	31,4	51,2
	Indeciso	35	40,7	40,7	91,9
	Probablemente sí	3	3,5	3,5	95,3
	Definitivamente sí	4	4,7	4,7	100,0
	Total		86	100,0	100,0

**Figura 17**

*El personal de farmacia tiene calidad de atención*



Interpretación: En la tabla 18 y figura 17, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 40,7% respondieron estar indecisos, un seguido 31,4% dijeron probablemente no, un 19,8% definitivamente no, un 4,7% respondieron definitivamente sí y un escaso 3,5% dijeron probablemente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron no estar seguros

respecto a que, si la atención que le brindan a los pacientes del Hospital sea de calidad o no, pero que al menos cumplen con atenderlos, aunque sí hay muchas quejas de los usuarios.

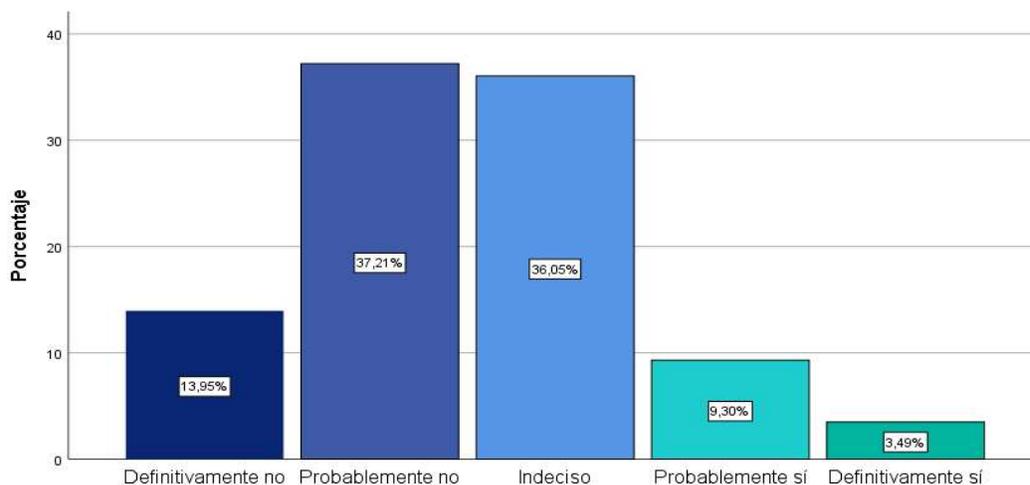
**Tabla 19**

*Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	12	14,0	14,0	14,0
	Probablemente no	32	37,2	37,2	51,2
	Indeciso	31	36,0	36,0	87,2
	Probablemente sí	8	9,3	9,3	96,5
	Definitivamente sí	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 18**

*Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente.*



Interpretación: En la tabla 19 y figura 18, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 37,2/% respondieron probablemente no, un seguido 36% dijeron estar indecisos, un 14%

definitivamente no, un 9,3% respondieron probablemente sí y un escaso 3,5% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que probablemente los bienes ya sean económicos, materiales, humanos, entre otros, no vienen siendo utilizados eficientemente por los directivos del departamento de farmacia y por los trabajadores adscritos a esa área.

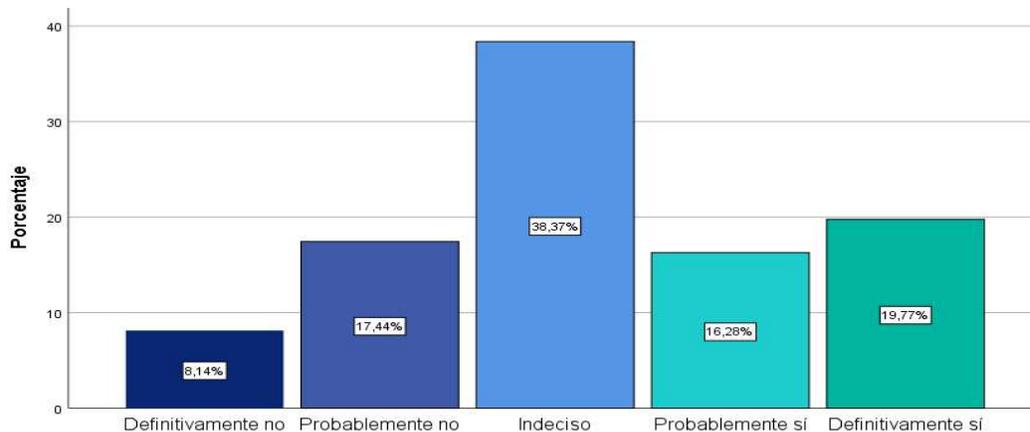
**Tabla 20**

*El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	7	8,1	8,1	8,1
	Probablemente no	15	17,4	17,4	25,6
	Indeciso	33	38,4	38,4	64,0
	Probablemente sí	14	16,3	16,3	80,2
	Definitivamente sí	17	19,8	19,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 19**

*El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad*



Interpretación: En la tabla 20 y figura 19, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 38,4/% respondieron estar indecisos, un seguido 19,8% dijeron definitivamente sí, un 17,4% probablemente no, un 16,3% respondieron probablemente sí y un escaso 8,1% dijeron definitivamente no. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron no estar seguros respecto a los temas económicos que tienen que ver con el objetivo de reducción de costos utilizados que a la par estén beneficiando en mejores niveles productivos.

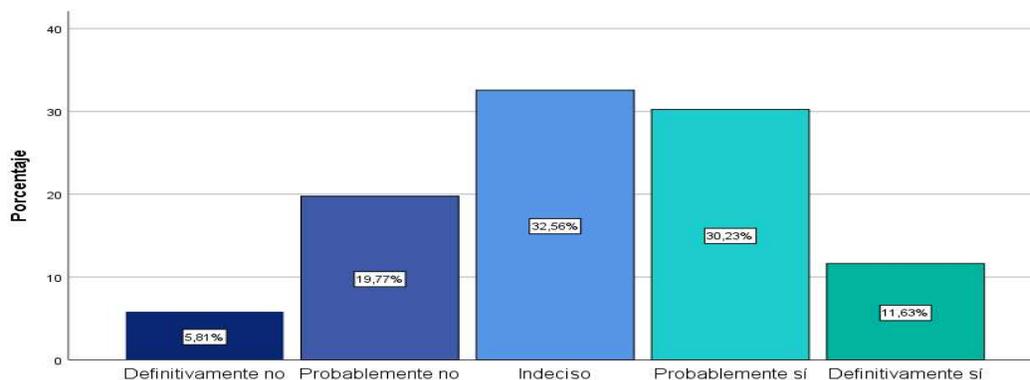
**Tabla 21**

*El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	5	5,8	5,8	5,8
	Probablemente no	17	19,8	19,8	25,6
	Indeciso	28	32,6	32,6	58,1
	Probablemente sí	26	30,2	30,2	88,4
	Definitivamente sí	10	11,6	11,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 20**

*El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo*



Interpretación: En la tabla 21 y figura 20, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 32,6/% respondieron estar indecisos, un seguido 30,2% dijeron probablemente sí, un 19,8% probablemente no, un 11,6% respondieron definitivamente sí y un escaso 5,8% dijeron definitivamente no. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron tener dudas sí las ventas a lo largo de los meses que corresponden al año, vienen incrementándose o no, cabe resaltar que la mayoría de las salidas de medicamentos son bajo programa gratuito del Seguro Integral de Salud (SIS), siendo las ventas a particulares mínimas.

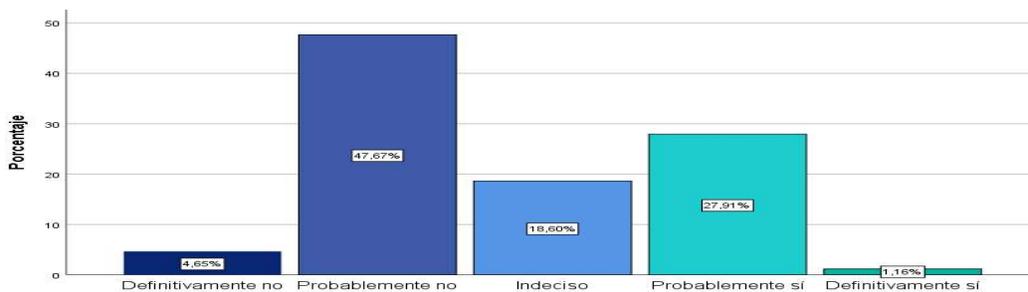
**Tabla 22**

*Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	4	4,7	4,7	4,7
	Probablemente no	41	47,7	47,7	52,3
	Indeciso	16	18,6	18,6	70,9
	Probablemente sí	24	27,9	27,9	98,8
	Definitivamente sí	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 21**

*Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente.*



Interpretación: En la tabla 22 y figura 21, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 47,7% respondieron probablemente no, un seguido 27,9% dijeron probablemente sí, un 18,6% estaban indecisos, un 4,7% respondieron definitivamente no y un escaso 1,2% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que quizás y los recursos económicos que le son asignados al departamento de farmacia, no vienen siendo utilizados adecuadamente, ni asignados con eficiencia para el cumplimiento de los objetivos.

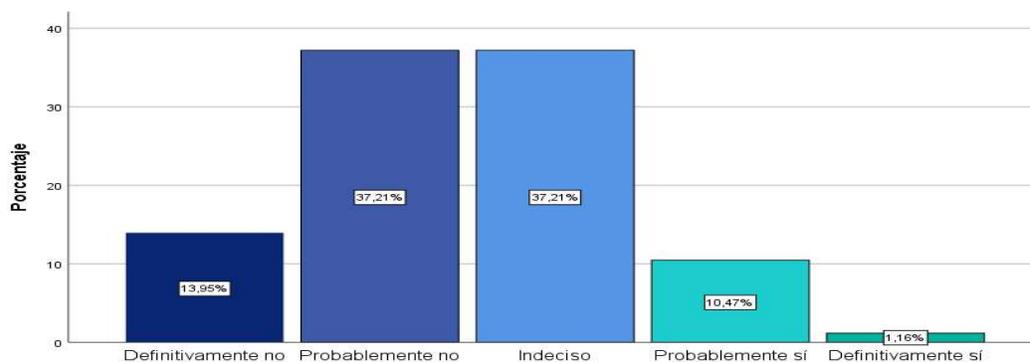
**Tabla 23**

*Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	12	14,0	14,0	14,0
	Probablemente no	32	37,2	37,2	51,2
	Indeciso	32	37,2	37,2	88,4
	Probablemente sí	9	10,5	10,5	98,8
	Definitivamente sí	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 22**

*Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado*



Interpretación: En la tabla 23 y figura 22, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 37,2/% respondieron probablemente no, un similar 37,2% dijeron estar indecisos, un 14% definitivamente no, un 10,5% respondieron probablemente sí y un escaso 1,2% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, hubo coincidencia entre que algunos piensan que quizá no se cumplen los objetivos en el tiempo que se proyecta y otros en igual cantidad opinaron no estar seguros que ello suceda, pero en definitiva son muy pocos los que manifiestan que los objetivos se cumplan.

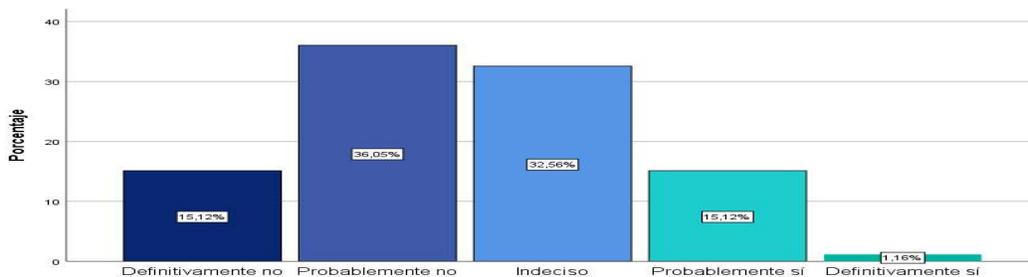
**Tabla 24**

*El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	13	15,1	15,1	15,1
	Probablemente no	31	36,0	36,0	51,2
	Indeciso	28	32,6	32,6	83,7
	Probablemente sí	13	15,1	15,1	98,8
	Definitivamente sí	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 23**

*El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes.*



Interpretación: En la tabla 24 y figura 23, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 36% respondieron probablemente no, un seguido 32,6% dijeron estar indecisos, un 15,1% probablemente sí, un igualitario 15,1% respondieron definitivamente no y un escaso 1,2% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que no es probable que las metas no se estén cumpliendo de manera mensual y ello tienen coincidencia con que los objetivos tampoco, lo cual merma el buen desempeño que pueda tener el personal.

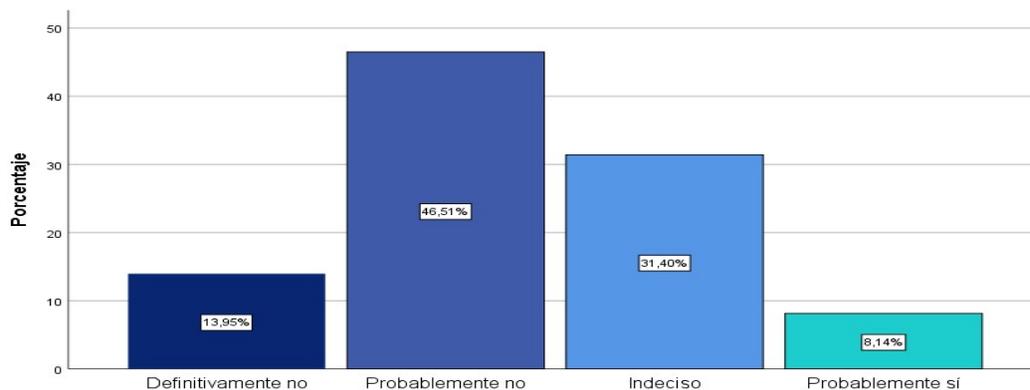
**Tabla 25**

*El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	12	14,0	14,0	14,0
	Probablemente no	40	46,5	46,5	60,5
	Indeciso	27	31,4	31,4	91,9
	Probablemente sí	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 24**

*El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal.*



Interpretación: En la tabla 25 y figura 24, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 46,5% respondieron probablemente no, un seguido 31,4% dijeron estar indecisos, un 14% definitivamente no y un escaso 8,1% dijeron probablemente no, ningún encuestado tuvo como opinión considerar el definitivamente sí para la premisa del cuestionario. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron quizás el espacio o instalaciones donde laboran día a día no cumplen con las condiciones adecuadas que aporten a facilitar o mejorar el trabajo que vienen realizando, ya sea por ser reducido o sobre saturado.

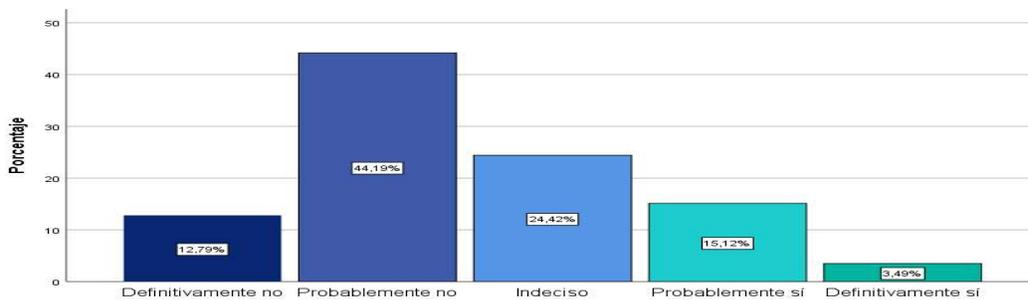
**Tabla 26**

*El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	11	12,8	12,8	12,8
	Probablemente no	38	44,2	44,2	57,0
	Indeciso	21	24,4	24,4	81,4
	Probablemente sí	13	15,1	15,1	96,5
	Definitivamente sí	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 25**

*El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos.*



Interpretación: En la tabla 26 y figura 25, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 44,2% respondieron probablemente no, un seguido 24,4% dijeron estar indecisos, un 15,1% probablemente sí, un 12,8% definitivamente no y un escaso 3,5% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron no estar satisfechos y ello debido a que las condiciones físicas, entre otras, no vienen siendo las adecuadas o pertinentes para el desarrollo laboral del personal.

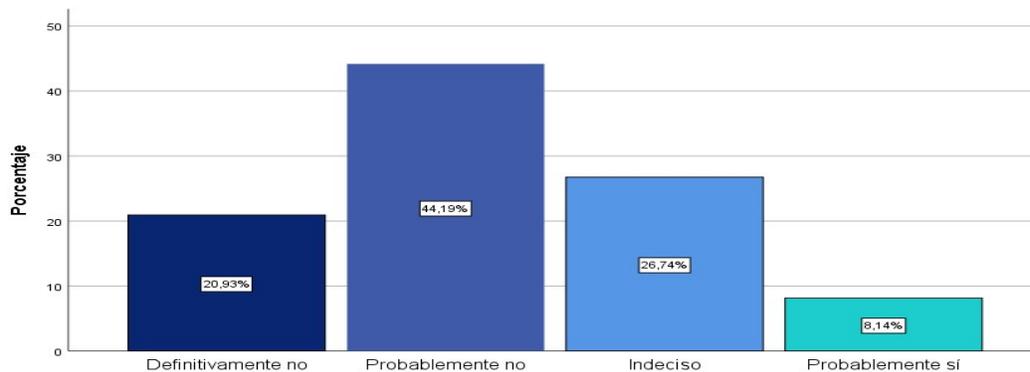
**Tabla 27**

*Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	18	20,9	20,9	20,9
	Probablemente no	38	44,2	44,2	65,1
	Indeciso	23	26,7	26,7	91,9
	Probablemente sí	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 26**

*Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia*



Interpretación: En la tabla 27 y figura 26, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 44,2% respondieron probablemente no, un seguido 26,7% dijeron estar indecisos, un 20,9% definitivamente no y un escaso 8,1% dijeron probablemente sí, ningún encuestado tuvo como opinión considerar el definitivamente sí para la premisa del cuestionario. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que es probable que entre los trabajadores no exista una buena comunicación, debido a fricciones internas entre el personal de farmacia, no generando que el clima sea favorable y en consecuencia la pésima comunicación afecta a su desempeño.

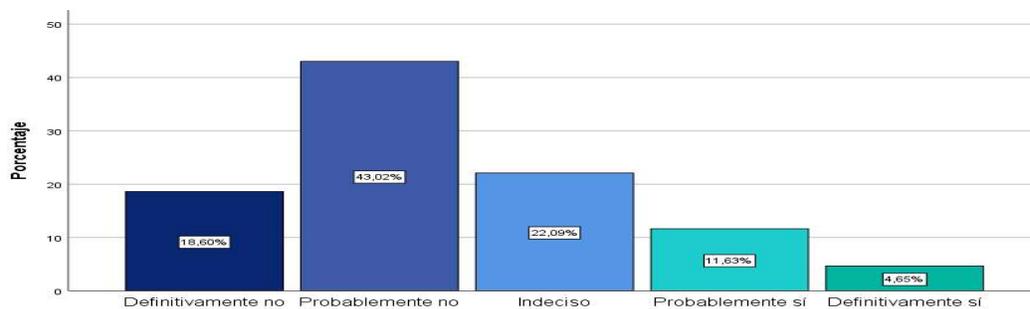
**Tabla 28**

*Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	16	18,6	18,6	18,6
	Probablemente no	37	43,0	43,0	61,6
	Indeciso	19	22,1	22,1	83,7
	Probablemente sí	10	11,6	11,6	95,3
	Definitivamente sí	4	4,7	4,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 27**

*Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral*



Interpretación: En la tabla 28 y figura 27, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, se obtuvo que un porcentaje mayor del 43% respondieron probablemente no, un seguido 22,1% dijeron estar indecisos, un 18,6% definitivamente no, un 11,6% definitivamente no y un escaso 4,7% dijeron definitivamente sí. En consecuencia, la mayoría de los encuestados respondieron que la higiene de los ambientes del departamento de farmacia en cierta medida no son los idóneos y en parte de ello también se debe a la obsolescencia del mobiliario y al alto transito del personal.

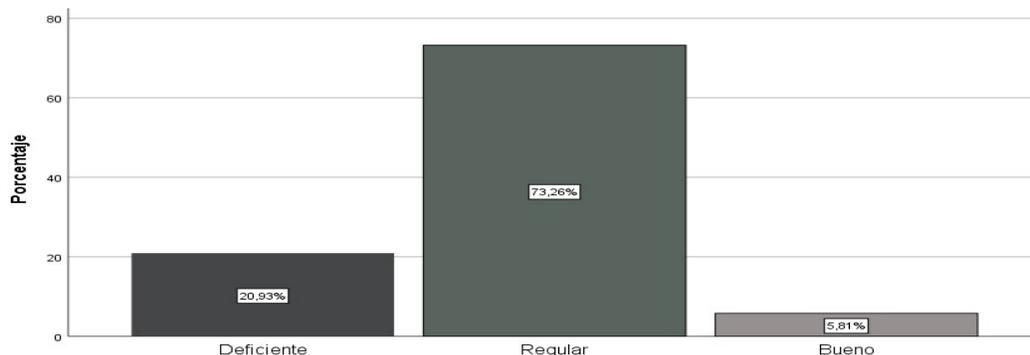
**Tabla 29**

Administración de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	20,9	20,9	20,9
	Regular	63	73,3	73,3	94,2
	Bueno	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 28**

Administración de recursos humanos



Interpretación: En la tabla 29 y figura 28, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la variable de estudio referente a la administración de recursos humanos, obteniendo que el 73,2% opina que el nivel es regular, el 21% estima que es deficiente y un mínimo 5,8% consideró que es un buen nivel. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que la administración de los recursos humanos no es ni bueno ni malo, el nivel está en un término medio y ello tiene que ver con los subsistemas de provisión, organización, mantenimiento y desarrollo del personal del departamento de farmacia.

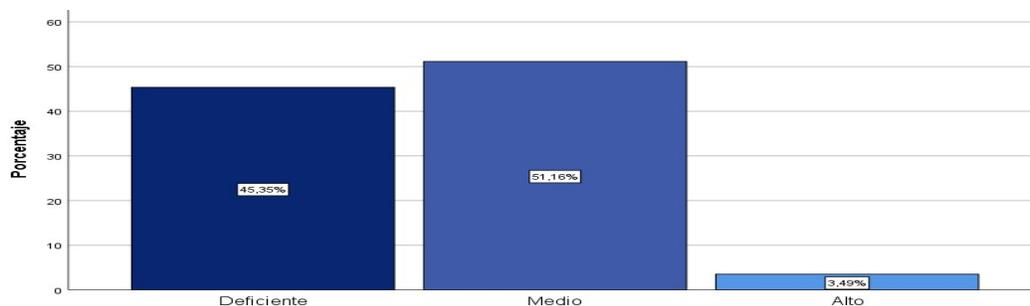
**Tabla 30**

*Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	39	45,3	45,3	45,3
	Medio	44	51,2	51,2	96,5
	Alto	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 29**

*Desempeño laboral*



Interpretación: En la tabla 30 y figura 29, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la variable de estudio referente al desempeño laboral, obteniendo que el mayoritario 51,2% opina que el nivel es medio, el 45,3% estima que es deficiente y un escaso 3,5% consideró que es un nivel alto. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que el desempeño del personal se encuentra en un nivel medio, es decir que tanto la productividad, la eficiencia y el entorno laboral no se encuentran tan bien conllevando a un intermedio en el desempeño laboral del departamento de farmacia.

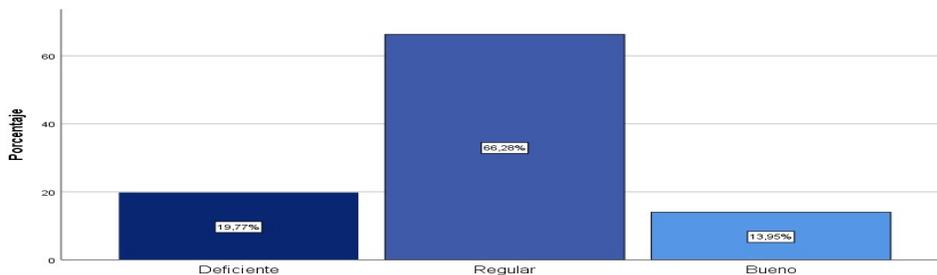
**Tabla 31**

*Provisión de recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	19,8	19,8	19,8
	Regular	57	66,3	66,3	86,0
	Bueno	12	14,0	14,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 30**

*Provisión de recursos humanos*



Interpretación: En la tabla 31 y figura 30, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la dimensión de la variable administración de recursos humanos, obteniendo que el mayoritario 66,3% opina que el nivel es regular, el 19,8% estima que es deficiente y un escaso 14% consideró que es un buen nivel. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que la provisión de recursos humanos que tiene que ver con el reclutamiento y selección del personal se viene realizando de forma regular, donde se evidencia que tan eficiente no es este proceso del departamento de farmacia.

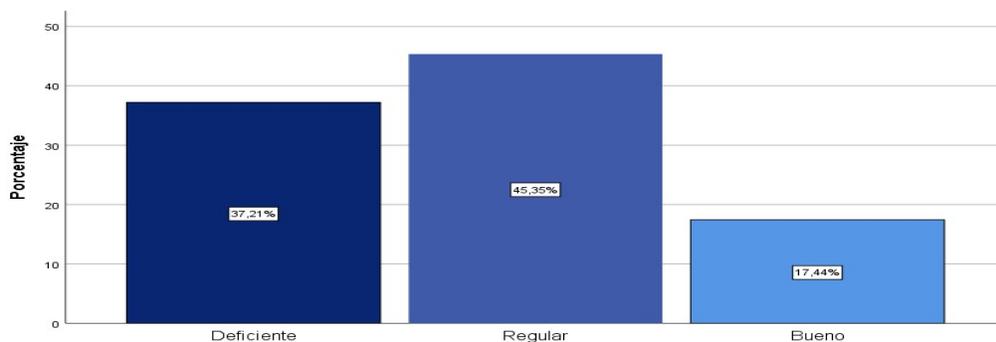
**Tabla 32**

*Organización de recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	37,2	37,2	37,2
	Regular	39	45,3	45,3	82,6
	Bueno	15	17,4	17,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 31**

*Organización de recursos humanos*



Interpretación: Interpretación: En la tabla 32 y figura 31, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la dimensión de la variable administración de recursos humanos, obteniendo que el mayoritario 45,3% opina que el nivel es regular, el 37,2% estima que es deficiente y un escaso 17,4% consideró que es un buen nivel. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que la organización de recursos humanos que tiene que ver con el diseño, descripción de los puestos y la evaluación del desempeño del personal se viene realizando de forma regular, donde se evidencia que tan eficiente no es este proceso del departamento de farmacia.

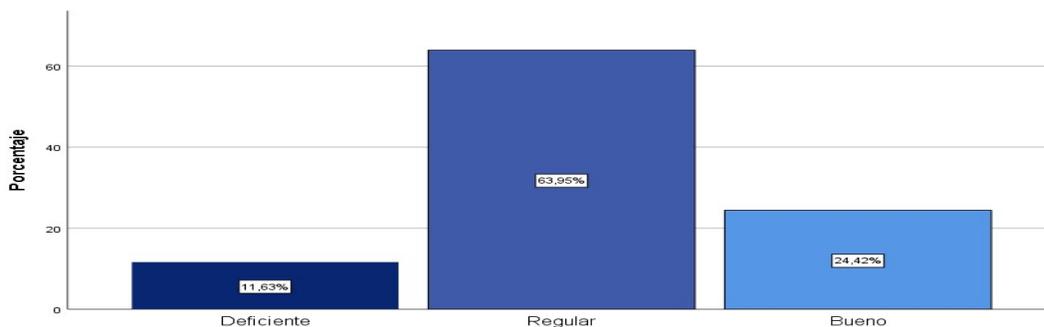
**Tabla 33**

*Mantenimiento de recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	11,6	11,6	11,6
	Regular	55	64,0	64,0	75,6
	Bueno	21	24,4	24,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 32**

*Mantenimiento de recursos humanos*



Interpretación: Interpretación: En la tabla 33 y figura 32, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la dimensión de la variable administración de recursos humanos, obteniendo que el mayoritario 64% opina que el nivel es regular, el 24,4% estima que es un buen nivel y un escaso 11,6% consideró que es deficiente. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que el mantenimiento de recursos humanos que tiene que ver con las remuneraciones que perciben, los planes de prestaciones sociales a los que acceden, la calidad laboral y como se relacionan con sus compañeros se viene realizando de forma regular, donde se evidencia que tan adecuado no es el proceso de retención del departamento de farmacia.

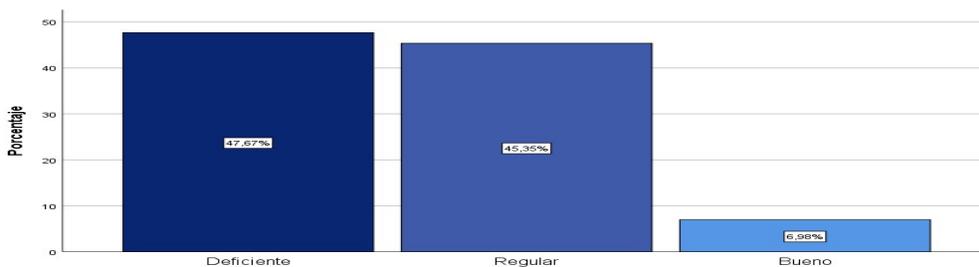
**Tabla 34**

*Desarrollo de recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	41	47,7	47,7	47,7
	Regular	39	45,3	45,3	93,0
	Bueno	6	7,0	7,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 33**

*Desarrollo de recursos humanos*



Interpretación: Interpretación: En la tabla 34 y figura 33, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la dimensión de la variable administración de recursos humanos, obteniendo que el mayoritario 47,7% opina que el nivel es regular, el 45,3% estima que es un nivel deficiente y un escaso 7% consideró que es buen nivel. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que el desarrollo de recursos humanos que tiene que ver con las capacitaciones de las que son parte y el desarrollo organizacional que tiene la organización se viene realizando de forma regular, pero a la par por muy poco de diferencia opinaron que es deficiente, evidenciando que no hay preocupación por hacer que el personal se desarrolle del departamento de farmacia.

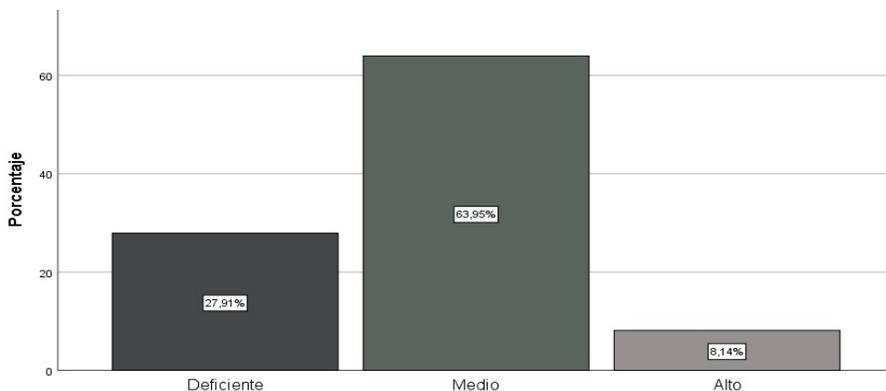
**Tabla 35**

*Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	27,9	27,9	27,9
	Medio	55	64,0	64,0	91,9
	Alto	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 34**

*Productividad*



Interpretación: Interpretación: En la tabla 35 y figura 34, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la dimensión de la variable desempeño laboral, obteniendo que el mayoritario 64% opina que el nivel es medio, el 27,9% estima que es nivel deficiente y un escaso 8,1% consideró que es nivel alto. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que la productividad que tiene que ver con los recursos humanos, la calidad de atención que brindan, los bienes, la eficacia y las ventas que se realizan, están en un nivel medio evidenciándose que la productividad del departamento de farmacia no es elevada para los niveles que se espera en un eficiente desempeño.

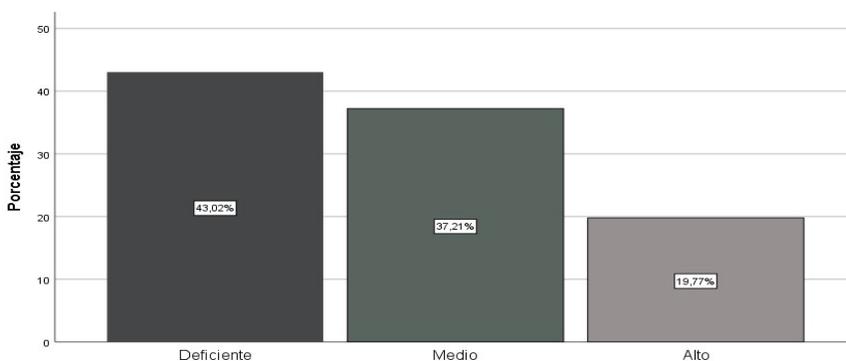
**Tabla 36**

*Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	37	43,0	43,0	43,0
	Medio	32	37,2	37,2	80,2
	Alto	17	19,8	19,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 35**

*Eficiencia*



Interpretación: Interpretación: En la tabla 37 y figura 36, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la dimensión de la variable desempeño laboral, obteniendo que el mayoritario 43% opina que el nivel es medio, el 37,2% estima que es nivel deficiente y un escaso 19,8% consideró que es nivel alto. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que la eficiencia que tiene que ver con cómo se manejan los recursos, con el tiempo y con las metas organizacionales, están en un nivel intermedio evidenciándose que la eficiencia

del departamento de farmacia no es elevada para los niveles que se espera en un adecuado desempeño de los trabajadores.

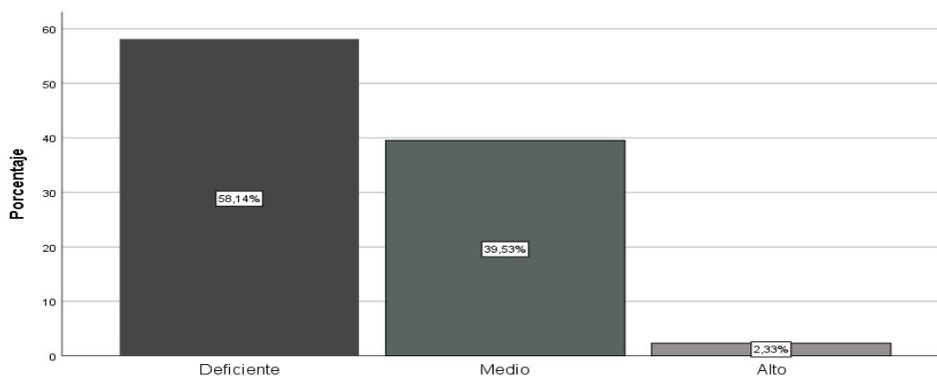
**Tabla 37**

Entorno laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	50	58,1	58,1	58,1
	Medio	34	39,5	39,5	97,7
	Alto	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 36**

Entorno laboral



Interpretación: Interpretación: En la tabla 37 y figura 36, al recabar las respuestas de los 86 trabajadores del departamento de farmacia del Hospital de Barranca, los datos se agruparon en 3 niveles o rangos para un mejor análisis de la dimensión de la variable desempeño laboral, obteniendo que el mayoritario 58,1% opina que el nivel es deficiente, el 39,5% estima que es nivel

medio y un escaso 2,3% consideró que es nivel alto. En consecuencia, los encuestados opinan en su mayoría que el entorno laboral que tiene que ver con el espacio físico, con el medio psicosocial, las relaciones interpersonales y la higiene es totalmente deficiente evidenciándose que el entorno del departamento de farmacia no genera las condiciones necesarias para que el personal desarrolle su trabajo lo que afecta directamente con el desempeño laboral.

#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

Para la realización de los resultados inferenciales que aprobaran o rechazaran las hipótesis nulas, se ve procede a la realización de la prueba de normalidad, la cual nos ayudará a conocer si la investigación tiene una distribución no normal o normal, paramétrica o no paramétrica.

##### 4.1.2.1 Prueba de normalidad

**Tabla 38**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Administración de recursos humanos	,147	86	,000	,963	86	,016
Desempeño laboral	,139	86	,000	,965	86	,021

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Para determinar el estadígrafo con el que se va a analizar las hipótesis de investigación, se sometió a la prueba de normalidad, la misma que en la tabla 38 nos da como resultado un p valor < 0,05, igual a 0,00, tomando en consideración los indicadores que da la

prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que la población materia de investigación es mayor a 50 sujetos. Ante estos resultados se resuelve aplicar los datos para la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman, siendo una prueba no paramétrica, debido a que los resultados no tienen una distribución normal.

Habiendo ya determinado que los datos serán evaluados mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se procede a analizar los resultados que a continuación se presentan:

#### 4.1.2.1 Prueba de hipótesis general

Hi: La administración de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

H<sub>0</sub>: La administración de los recursos humanos no se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

**Tabla 39**

*Prueba de correlación entre administración de recursos humanos y desempeño laboral*

			Administración de recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Administración de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Interpretación: La tabla 39 muestra los resultados de correlación entre la variable administración de recursos humanos y desempeño laboral, las mismas que da un p valor < 0,05, el cual rechaza la hipótesis nula por tener p=0,000 comprobando que, si hay correlación entre las variables, además el coeficiente de correlación es 0,561 siendo de grado positivo moderado y directa. Por lo tanto, se afirma la hipótesis del investigador: La administración de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

#### 4.1.2.3 Prueba de hipótesis específica

Hi: La provisión de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

H0: La provisión de los recursos humanos no se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

**Tabla 40**

*Prueba de correlación entre provisión de recursos humanos y desempeño laboral*

			Provisión de recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Provisión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Interpretación: La tabla 40 muestra los resultados de correlación entre la provisión de recursos humanos y desempeño laboral, las mismas que da un p valor  $< 0,05$ , el cual rechaza la hipótesis nula por tener  $p=0,000$  comprobando que, si hay correlación entre la dimensión y la variable, además el coeficiente de correlación es 0,416 siendo de grado positivo moderado y directa. Por lo tanto, se afirma la hipótesis del investigador: La provisión de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

### Hipótesis específica 2

Hi: La organización de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

H<sub>0</sub>: La organización de los recursos humanos no se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

### Tabla 41

*Prueba de correlación entre organización de recursos humanos y desempeño laboral*

			Organización de recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Organización de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Interpretación: La tabla 41 muestra los resultados de correlación entre la organización de recursos humanos y desempeño laboral, las mismas que da un p valor  $< 0,05$ , el cual rechaza la hipótesis nula por tener  $p=0,000$  comprobando que, si hay correlación entre la dimensión y la variable, además el coeficiente de correlación es 0,483 siendo de grado positivo moderado y directa. Por lo tanto, se afirma la hipótesis del investigador: La organización de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

### Hipótesis específica 3

Hi: El mantenimiento de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

H<sub>0</sub>: El mantenimiento de los recursos humanos no se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

### Tabla 42

*Prueba de correlación entre mantenimiento de recursos humanos y desempeño laboral*

			Mantenimiento de recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Mantenimiento de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,334**	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
N		86	86	

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

Interpretación: La tabla 42 muestra los resultados de correlación entre el mantenimiento de recursos humanos y desempeño laboral, las mismas que da un p valor  $< 0,05$ , el cual rechaza la hipótesis nula por tener  $p=0,000$  comprobando que, si hay correlación entre la dimensión y la variable, además el coeficiente de correlación es 0,334 siendo de grado positivo débil y directa. Por lo tanto, se afirma la hipótesis del investigador: El mantenimiento de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

#### Hipótesis específica 4

Hi: El desarrollo de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

H<sub>0</sub>: El desarrollo de los recursos humanos no se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

#### Tabla 43

*Prueba de correlación entre desarrollo de recursos humanos y desempeño laboral*

			Desarrollo de recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Interpretación: La tabla 43 muestra los resultados de correlación entre el desarrollo de recursos humanos y desempeño laboral, las mismas que da un p valor  $< 0,05$ , el cual rechaza la hipótesis nula por tener  $p=0,000$  comprobando que, si hay correlación entre la dimensión y la variable, además el coeficiente de correlación es 0,863 siendo de grado positivo fuerte y directa. Por lo tanto, se afirma la hipótesis del investigador: El desarrollo de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

#### **4.1.3 *Discusión de resultados.***

La investigación cumplió el propósito de relacionar la variable administración de recursos humanos con el desempeño laboral, ya que los resultados obtenidos permitieron determinar dicha relación, entendiéndose que al tener una administración eficiente de los recursos humanos se podrá conseguir que el desempeño de los trabajadores del departamento de farmacia sea de un alto nivel, llevando incluso a brindar un buen servicio satisfaciendo al usuario e incluso que el personal se sienta comprometido en elevar la productividad. Vinculado a esto tenemos a Pedraja et al (2022) que afianza los resultados prácticos con resultados teóricos, donde el estudio bibliométrico con base teórica demuestra que estas variables están estrechamente relacionadas entre sí.

Dentro de este marco Rojas y Vílchez (2018) alcanzó evidenciar con pruebas estadísticas que la gestión del talento humano sí se relaciona con el desempeño laboral, obteniendo  $p=0,000$ . Cabe resaltar que autores como Chiavenato (2019) trata la administración de los recursos humanos y la gestión del talento humano bajo los mismos subsistemas, es por ello que dicha investigación

de Rojas y Vílchez que se realizó en un puesto de salud corrobora y refuerza la correlación entre ambas variables alcanzando ambas investigaciones un p valor  $< 0,005$ . Inferimos y reforzamos que tanto la administración de recursos humanos con el desempeño de trabajadores en el sector salud, están muy relacionadas, a pesar que en la presente investigación el grado sea moderado.

De las evidencias obtenidas en la presente investigación, tenemos a Gile et all (2022) quienes revelan mediante su estudio que los hospitales al no tener autonomía la administración de los recursos humanos es difícil de llevar a cabo eficientemente, lo que aporta en la problemática de esta investigación y en los hallazgos donde el personal califica con un alto 73, 23% como regular la administración que se viene realizando en el departamento de farmacia, podemos afianzar estos resultados con lo aportado por Gile et all, donde precisamente relata que es difícil mantener al personal debido a que las condiciones laborales que se les brinda no son justas o que la retribución económica o beneficios no es la que logre satisfacer al personal, ello porque esta administración no es autónoma sino está regulada y controlada por el aparato estatal, debido a normas y sistemas de contratación nada flexibles, a lo que en la presente investigación para la dimensión de mantenimiento de los recursos humanos señalaron un casi 64% que es regular porque aún hay aspectos que saben que escapan de las posibilidades o de la autonomía que pueda tener el Hospital.

A partir de estas afirmaciones, Chumpon et al (2020) en su investigación halló que tanto la administración de los recursos humanos, el rendimiento y satisfacción laboral se relacionan muy significativamente y de forma positiva, reafirmando con la presente investigación sus hallazgos referentes a la administración de recursos humanos y el desempeño se relacionan muy

significativamente y en relación directa, obteniendo incluso que para el caso de la presente investigación un 51,2% opina que el nivel es medio, el 45,3% estima que es deficiente y un escaso 3,5% consideró que es un nivel alto el nivel del desempeño laboral afectado con niveles regulares en relación directa como se mencionó al indicar que la administración de recursos humanos también es regular, si bien es cierto Chumpon et al refiere la variable rendimiento, entendamos que el rendimiento se obtiene del desempeño que tengan los trabajadores, Chumpon realizó su investigación en Etiopia, lo que nos lleva que aún a pesar de las distancias y diferencias geográficas, estas variables tienen un similar comportamiento y relación, incluso la investigación señalada refuerza a la presente al manifestar que a ello se les suma la satisfacción laboral, y precisamente ello tiene que ver que durante una buena administración se va a preocupar por el desarrollo del personal, siendo esta una de las dimensiones tratadas, ya que si un personal que alcanza su desarrollo profesional, personal, laboral lo va a tener motivado y satisfecho.

De lo anteriormente mencionado Távora (2022) sostiene que el personal del hospital para mantener un buen desempeño se requiere de factores motivacionales, al demostrar con sus hallazgos la relación directamente, afianzando y ampliando el panorama de la presente investigación donde se evidenció la relación que hay entre la dimensión de desarrollo y de mantenimiento con el desempeño laboral y es que para lograr retener al personal y desarrollarlos se requiere de diversos factores motivacionales, los hallazgos obtenidos para el desarrollo de los recursos humanos 47,7% opinan que el nivel es regular, el 45,3% estima que es un nivel deficiente y un escaso 7% consideró que es buen nivel. Un personal altamente motivado va a dar buenos

resultados al nivel de su desempeño y parte de la función motivacional recae en el área de recursos humanos a través de la administración eficiente que esta pueda realizar.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Primera. La administración de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022; cuyos resultados son  $p=0,00$  y Rho de Spearman del 0, 561, indicando la relación es positiva, directa y moderada.

Segunda. La provisión de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022; cuyos resultados son  $p=0,00$  y Rho de Spearman del 0, 416, indicando la relación es positiva, directa y moderada.

Tercera. La organización de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022; cuyos resultados son  $p=0,00$  y Rho de Spearman del 0, 483, indicando la relación es positiva, directa y moderada.

Cuarta. El mantenimiento de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022; cuyos resultados son  $p=0,00$  y Rho de Spearman del 0, 334, indicando la relación es positiva, directa y débil

Quinta. El desarrollo de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022; cuyos resultados son  $p=0,00$  y Rho de Spearman del 0,863, indicando la relación es positiva, directa y fuerte

## **5.2 Recomendaciones**

Primera. Se recomienda al departamento de farmacia que los directivos del área asuman la responsabilidad de ejercer la administración de su personal en estrecha coordinación con el departamento central de recursos humanos del hospital, ya que ellos son que conocen la realidad y necesidades de su departamento, además de que en parte de esas funciones ejercerán control sobre el desempeño de su personal.

Segunda. Se recomienda difundir las plazas laborales que son ofertadas, para que los demandantes al tener conocimiento puedan participar del proceso de reclutamiento y así lograr masificación y coberturar las plazas con la selección del personal altamente calificado. Además, dar cabida a selección interna entre los trabajadores que ya laboran para que puedan acceder a mejores puestos y poder ascender.

Tercera. Se recomienda al hospital y a los administradores de los recursos humanos mejorar las estrategias de introducción al personal, socializar y entrenarlos en el conocimiento del manual de operaciones y funciones, evaluando su aplicabilidad, pero para ello se requiere describir amplia y específicamente los puestos que han sido diseñados y puestos en oferta.

Cuarta. Se recomienda mejorar las prestaciones sociales y puedan acceder a mejores planes de salud. Para el mantenimiento de los recursos humanos se requiere establecer escalas salariales justas y no valerse de vacíos legales o artimañas políticas para discriminar y no dar mejores oportunidades a algunos trabajadores

Quinta. Se recomienda al departamento de farmacia gestionar mayores capacitaciones y planes de formación en competencia para su personal, pero que se enfoquen en temas específicos de las necesidades de lo que se requiere potenciar en el personal relacionado con las funciones inherentes a su puesto y no en capacitaciones generales que nada aportan en lo que deben desarrollar que ayudaría a mejorar sus niveles de desempeño.

## 6 REFERENCIAS

- Armijos Mayon, F. B. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*. 29(1), 163-170. ISSN 2218-3620.
- Bautista Cuello, R. C. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*. 7, 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Castro Mori, K. O. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107).
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Chumpon Rodjam, A. T. (2020). Effect of Human Resource Management Practices on Employee Performance Mediating by Employee Job Satisfaction. *Sys Rev Pharm*, 11(3): 37-47. DOI: [10.5267/j.msl.2019.3.011](https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.011)
- Córdova, M. (2022). *Administración de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Académico UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95811/C%c3%b3rdova\\_Z\\_M-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95811/C%c3%b3rdova_Z_M-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Cornerstone People Research Lab. (8 de septiembre de 2020). *Cornerstone*. Obtenido de

<https://www.cornerstoneondemand.com/resources/article/the-revolution-is-now-new-skill-your-workforce-to-catalyze-change/>

García, L., & Velasquez, J. (2021). *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 Título Profesional Universidad María Auxiliadora]. Repositorio Académico UMA. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/745/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Hoffman-Miller, P. (2022). *Job performance*. Salem Press Encyclopedia.

Laguna, I. (2013). *La administración de recursos humanos y las organizaciones actuales*. Obtenido de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-y-las-organizaciones-actuales/>

Liu, J. (19 de abril de 2021). *Make it*. Obtenido de <https://www.cnbc.com/2021/04/19/1-in-4-workers-is-considering-quitting-their-job-after-the-pandemic.html>

Mendoza, I. (4 de noviembre de 2018). *Utel Universidad* . Obtenido de <https://utel.mx/blog/estudia-en-linea/funciones-de-un-administrador-de-recursos-humanos/>

Microsoft. (22 de septiembre de 2022). *Microsoft*. Obtenido de <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/hybrid-work-is-just-work>

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Colombia: Ediciones de la U.

Oliva, M., & Leonardi, P. (2017). *Metodología de la investigación social aplicada al turismo*. Buenos Aires: Ugerman Editor.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Ginebra: ISBN: 9789223311377; 9789223311384.

Palmer, K. (01 de agosto de 2019). *MITSloan*. Obtenido de <https://sloanreview.mit.edu/article/the-new-role-for-managers-in-workplace-learning/>

Páramo, B. P. (2018). *La investigación en ciencias sociales : tecnicas de recolección de la información*. Colombia: Universidad Piloto de Colombia.

Pedraja, L., Rodríguez , E., & Muñoz, C. (2022). Administración de recursos humanos y desempeño en Iberoamérica: análisis bibliométrico de la producción científica. *Cuadernos*

de gestión. 22(2), 1131-6837. Recuperado a partir de <https://ojs.ehu.eus/index.php/CG/article/view/23632>

Petros Gile, P., Van de Klundert, J., & Buljac-Samardzic, M. (2022). Human resource management in Ethiopian public hospitals. *BMC Health Services Research*, 22:763. DOI: [10.21203/rs.3.rs-765701/v1](https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-765701/v1)

Quito Matute, D. B. (2020). Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 5, 163 DOI: [10.35381/r.k.v5i3.894](https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.894).

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*. 39(6), 11. Recuperado a partir de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y sus relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima - Enero 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener] Repositorio Académico UNW: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1711>

Ronald, S. (2021). *Human Resources Management and Ethics: Responsibilities, Actions, Issues, and Experiences*. United States of America: Information Age Publishing.

- Simon, C. J. (2020). Linking Human Resources Management Practices with Commitment to Service Quality and the Interacting Role of Service Climate in the Private Hospitals: A Study in India. *Hospital Topics*. 98, 172–183. DOI:[10.1080/00185868.2020.1810597](https://doi.org/10.1080/00185868.2020.1810597)
- Sotomayor, A. A. (2016). *Administración de recursos humanos: su proceso organizacional*. México: Editorial universitaria UANL.
- Távora , R. (2022). *Factores motivacionales y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener] Repositorio Académico UNW: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6379/T061\\_06803272\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6379/T061_06803272_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urrego, P. (2016). *Entorno laboral saludable*. Minsalud. Recuperado a partir de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Velásquez, A. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Villar Vargas, M. F. (2018). *Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales*. Santiago de Chile: RIL editores.

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1.</b> Administración de los recursos humanos	<b>Dimensiones V1</b> 1.1: Reclutamiento interno 1.2: Reclutamiento externo 1.3: Selección	<b>Población:</b> 86 trabajadores del departamento de farmacia.
¿Cuál es la relación entre la administración de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?	Relacionar la administración de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022	La administración de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022	<b>Dimensiones V1</b> 1. Provisión de recursos humanos 2. Organización de recursos humanos 3. Mantenimiento de recursos humanos 4. Desarrollo de recursos humanos	2.1: Diseño de puestos 2.2: Descripción del puesto 2.3: Evaluación del desempeño 3.1: Remuneración 3.2: Planes de prestaciones sociales 3.3: Calidad laboral 3.4: Relaciones con personas	<b>Enfoque.</b> Cuantitativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2.</b> Desempeño laboral	4.1: Capacitación 4.2: Desarrollo organizacional	<b>Tipo de Investigación</b> Transversal
¿Cuál es la relación entre la provisión de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?	Relacionar la provisión de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022	La provisión de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022	<b>Dimensiones V2</b> 1. Productividad 2. Eficiencia 3. Entorno laboral	3.1: Remuneración 3.2: Planes de prestaciones sociales 3.3: Calidad laboral 3.4: Relaciones con personas 4.1: Capacitación 4.2: Desarrollo organizacional	<b>Nivel de investigación:</b> Correlacional
¿Cuál es la relación entre la organización de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?	Relacionar la organización de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022	La organización de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022		<b>Dimensiones V2</b> 1.1: Recursos humanos 1.2: Calidad de atención 1.3: Bienes 1.4: Eficacia 1.5: Ventas 2.1: Manejo de recursos 2.2: Tiempo 2.3: Meta	<b>Diseño:</b> No experimental
¿Cuál es la relación entre el mantenimiento de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?	Relacionar el mantenimiento de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022	El mantenimiento de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022		3.1: Espacio físico 3.2: Medio Psicosocial 3.3: Relaciones interpersonales 3.4: Higiene	
¿Cuál es la relación entre el desarrollo de los recursos humanos y el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022?	Relacionar entre el desarrollo de los recursos humanos con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022	El desarrollo de los recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### *Operacionalización de la variable administración del recurso humano*

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Escala valorativa	
Provisión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento interno</li> <li>• Reclutamiento externo</li> <li>• Selección</li> </ul>	1	Las variables son medidas con la escala ordinal, para lo que se usa Likert:	Baremo: (4) Deficiente 12-28 (5) Regular 29-45 (6) Bueno 46-60	
		2			
		3			
Organización de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de puestos</li> <li>• Descripción del puesto</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> </ul>	4			
		5			
		6			
Mantenimiento de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración</li> <li>• Planes de prestaciones sociales</li> <li>• Calidad laboral</li> <li>• Relaciones con personas</li> </ul>	7			(1) Definitivamente no
		8			(2) Probablemente no
		9			(3) Indeciso
		10			(4) Probablemente sí
		10			(5) Definitivamente sí
Desarrollo de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Desarrollo organizacional</li> </ul>	11			
		12			

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
Productividad	• Recursos humanos	1	Las variables son medidas con la escala ordinal, para lo que se usa Likert:  (1) Definitivamente no (2) Probablemente no (3) Indeciso (4) Probablemente sí (5) Definitivamente sí	Baremo. (4) Deficiente 12-28 (5) Medio 29-45 (6) Alto 46-60
	• Calidad de atención	2		
	• Bienes	3		
	• Eficacia	4		
	• Ventas	5		
Eficiencia	• Manejo de recursos	6		
	• Tiempo	7		
	• Meta	8		
Entorno laboral	• Espacio físico	9		
	• Medio Psicosocial	10		
	• Relaciones interpersonales	11		
	• Higiene	12		

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

## CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

N°	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
	D1: Provisión de recursos humanos					
01	El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera					
02	El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación.					
03	Los criterios de selección son rigurosos y transparentes.					
	D2: Organización de recursos humanos	1	2	3	4	5
04	El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.					
05	Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos.					
06	El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal.					
	D3: Mantenimiento de recursos humanos	1	2	3	4	5
07	La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan.					
08	El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios.					
09	El departamento de farmacia ofrece calidad laboral.					
10	El personal mantiene buenas relaciones con los superiores.					
	D4: Desarrollo de recursos humanos	1	2	3	4	5
11	El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital.					
12	El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo.					

*Gracias por su colaboración*

## CESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

N°	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
	<b>D1: Productividad</b>					
01	Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad.					
02	El personal de farmacia tiene calidad de atención					
03	Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente.					
04	El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad.					
05	El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo					
<b>D2: Eficiencia</b>		1	2	3	4	5
06	Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente.					
07	Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado.					
08	El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes.					
<b>D3: Entorno laboral</b>		1	2	3	4	5
09	El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal.					
10	El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos.					
11	Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia.					
12	Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral.					

*Gracias por su colaboración*

### Anexo 3: Fichas de validación del instrumento cuantitativo

**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL BARRANCA  
CAJATAMBO, 2022”**

Nº	Dimensiones/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable 1: Administración de recursos humanos</b>								
	<b>Dimensión 1: Provisión de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera	X		X		X		
2	El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación.	X		X		X		
3	Los criterios de selección son rigurosos y transparentes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Organización de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.	X		X		X		
5	Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos.	X		X		X		
6	El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Mantenimiento de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan.	X		X		X		
8	El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios.	X		X		X		
9	El departamento de farmacia ofrece calidad laboral.	X		X		X		
10	El personal mantiene buenas relaciones con los superiores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Desarrollo de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital.	X		X		X		

12	El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo.	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1: Productividad		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad.	X		X		X		
14	El personal de farmacia tiene calidad de atención	X		X		X		
15	Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente.	X		X		X		
16	El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad.	X		X		X		
17	El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente.	X		X		X		
19	Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado.	X		X		X		
20	El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes.	X		X		X		
Dimensión 3: Entorno laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
21	El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal.	X		X		X		
22	El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos.	X		X		X		
23	Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia.	X		X		X		
24	Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral.	X		X		X		

- 1. Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2. Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3. Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Patricia Ramos La Rosa

**DNI:**42929056

**Especialidad del validador:** Lic. Administración y N.I , Master en Recursos Humanos , Doctorado en Administración en Negocios Globales

26.... de .....enero..... de 2023



Firma del experto informante

**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL BARRANCA  
CAJATAMBO, 2022”**

Nº	Dimensiones/items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable I: Administración de recursos humanos</b>								
	<b>Dimensión 1: Provisión de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera	X		X		X		
2	El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación.	X		X		X		
3	Los criterios de selección son rigurosos y transparentes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Organización de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.	X		X		X		
5	Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos.	X		X		X		
6	El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Mantenimiento de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan.	X		X		X		
8	El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios.	X		X		X		
9	El departamento de farmacia ofrece calidad laboral.	X		X		X		
10	El personal mantiene buenas relaciones con los superiores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Desarrollo de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital.	X		X		X		

12	El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo.	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1: Productividad		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad.	X		X		X		
14	El personal de farmacia tiene calidad de atención	X		X		X		
15	Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente.	X		X		X		
16	El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad.	X		X		X		
17	El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente.	X		X		X		
19	Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado.	X		X		X		
20	El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes.	X		X		X		
Dimensión 3: Entorno laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
21	El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal.	X		X		X		
22	El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos.	X		X		X		
23	Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia.	X		X		X		
24	Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral.	X		X		X		

1. **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. José Luis Ausejo Sánchez

**DNI:** 45307125

**Especialidad del validador:** Lic. En Educación, Maestro en Docencia Superior e Investigación Universitaria y Doctor en Ciencias de la Educación.

07.... de ...febrero..... de 2023

  
-----  
**Dr. José Luis Ausejo Sánchez**  
DC 1356

Firma del experto informante

**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL BARRANCA  
CAJATAMBO, 2022”**

Nº	Dimensiones/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
	<b>Variable 1: Administración de recursos humanos</b>							
	<b>Dimensión 1: Provisión de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El departamento de farmacia prioriza el reclutamiento interno del personal para el plan de carrera	X		X		X		
2	El reclutamiento externo se difunde por diversos medios de comunicación.	X		X		X		
3	Los criterios de selección son rigurosos y transparentes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Organización de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El personal de farmacia conoce las tareas y responsabilidades propios de sus puestos de trabajo.	X		X		X		
5	Existe en el departamento de farmacia documentos formales donde se describe los puestos.	X		X		X		
6	El departamento de farmacia evalúa periódicamente el desempeño de su personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Mantenimiento de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La remuneración que percibe el personal de farmacia es adecuada para las funciones que realizan.	X		X		X		
8	El personal de farmacia cuenta con planes de prestaciones sociales satisfactorios.	X		X		X		
9	El departamento de farmacia ofrece calidad laboral.	X		X		X		
10	El personal mantiene buenas relaciones con los superiores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Desarrollo de recursos humanos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

11	El personal de farmacia es constantemente capacitado por el Hospital.	X		X		X		
12	El departamento de farmacia se adapta a los cambios tecnológicos para alcanzar su desarrollo.	X		X		X		
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>								
<b>Dimensión 1: Productividad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los recursos humanos del departamento de farmacia generan niveles altos de productividad.	X		X		X		
14	El personal de farmacia tiene calidad de atención	X		X		X		
15	Los bienes del departamento de farmacia son utilizados adecuadamente.	X		X		X		
16	El departamento de farmacia minimiza los costos eficazmente y maximiza la productividad.	X		X		X		
17	El departamento de farmacia incrementa sus ventas cada periodo	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Eficiencia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los recursos económicos en farmacia son manejados eficientemente.	X		X		X		
19	Los objetivos del departamento de farmacia son cumplidos durante el tiempo programado.	X		X		X		
20	El departamento de farmacia logra las metas planteadas en el mes.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Entorno laboral</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
21	El espacio físico del departamento de farmacia es el adecuado para el personal.	X		X		X		
22	El personal labora bajo las mejores condiciones que lo tienen satisfechos.	X		X		X		
23	Existe buenas relaciones interpersonales entre el personal del departamento de farmacia.	X		X		X		
24	Se mantiene una adecuada higiene en el entorno laboral.	X		X		X		

- 1. Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2. Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3. Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiencia:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

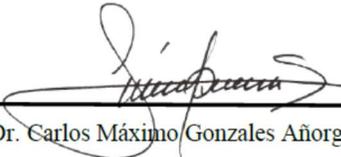
No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga

**DNI:** 15762004

**Especialidad del validador:** Lic. En Administración, Maestría en Docencia Superior e Investigación Universitaria, Dr. en Administración.

13 de febrero de 2023

  
Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga.

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	86	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,885	,888	12

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	30,30	53,319	,489	,545	,882
Item2	31,07	54,677	,487	,386	,881
Item3	31,43	50,577	,823	,774	,863
Item4	31,16	50,185	,716	,739	,868
Item5	30,88	52,716	,659	,599	,872
Item6	31,36	52,492	,660	,612	,872
Item7	29,48	55,123	,384	,441	,887
Item8	31,12	52,104	,611	,487	,874
Item9	30,27	53,845	,445	,421	,885
Item10	30,88	50,339	,762	,648	,866
Item11	31,26	53,816	,493	,717	,881
Item12	31,34	53,050	,573	,744	,877

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	86	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,927	12

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	28,58	64,223	,730	,727	,915
Item2	28,38	62,169	,830	,829	,911
Item3	28,29	63,667	,755	,818	,914
Item4	27,58	67,117	,395	,500	,931
Item5	27,58	66,058	,515	,555	,924
Item6	28,07	66,301	,575	,625	,921
Item7	28,33	66,152	,632	,574	,919
Item8	28,29	64,020	,730	,797	,915
Item9	28,47	66,228	,700	,695	,917
Item10	28,28	61,545	,860	,866	,909
Item11	28,58	65,117	,736	,648	,915
Item12	28,40	61,654	,804	,825	,911

## Anexo 5: Base de datos.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	IDEM	Númerico	8	0	Encuestado	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	P1	Númerico	8	0	El departament...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P2	Númerico	8	0	El reclutamient...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P3	Númerico	8	0	Los criterios de...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P4	Númerico	8	0	El personal de f...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P5	Númerico	8	0	Existe en el de...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P6	Númerico	8	0	El departament...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P7	Númerico	8	0	La remuneració...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P8	Númerico	8	0	El personal de f...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P9	Númerico	8	0	El departament...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P10	Númerico	8	0	El personal ma...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P11	Númerico	8	0	El personal de f...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P12	Númerico	8	0	El departament...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P13	Númerico	8	0	Los recursos h...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P14	Númerico	8	0	El personal de f...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P15	Númerico	8	0	Los bienes del ...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P16	Númerico	8	0	El departament...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P17	Númerico	8	0	El departament...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P18	Númerico	8	0	Los recursos e...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P19	Númerico	8	0	Los objetivos d...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P20	Númerico	8	0	El departament...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P21	Númerico	8	0	El espacio físic...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P22	Númerico	8	0	El personal lab...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P23	Númerico	8	0	Existe buenas r...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
22	P21	Númerico	8	0	El espacio físic...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P22	Númerico	8	0	El personal lab...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P23	Númerico	8	0	Existe buenas r...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P24	Númerico	8	0	Se mantiene un...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	V1	Númerico	8	0	Administración ...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
27	V2	Númerico	8	0	Desempeño lab...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
28	AV1	Númerico	5	0	Administración ...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
29	AV2	Númerico	5	0	Desempeño lab...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
30	D11	Númerico	8	2	Provisión de re...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
31	D12	Númerico	8	2	Organización d...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
32	D13	Númerico	8	2	Mantenimiento ...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
33	D14	Númerico	8	2	Desarrollo de re...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
34	D21	Númerico	8	2	Productividad	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
35	D22	Númerico	8	2	Eficiencia	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
36	D23	Númerico	8	2	Entorno laboral	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
37	AD11	Númerico	5	0	Provisión de re...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
38	AD12	Númerico	5	0	Organización d...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
39	AD13	Númerico	5	0	Mantenimiento ...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
40	AD14	Númerico	5	0	Desarrollo de re...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
41	AD21	Númerico	5	0	Productividad	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
42	AD22	Númerico	5	0	Eficiencia	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
43	AD23	Númerico	5	0	Entorno laboral	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
44											
45											

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda														
35 : P7 5 <span style="float: right;">Visible: 43 de 43 variables</span>														
IDEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1	3	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	5	4	4	2	2	2	2
3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2
4	4	2	2	2	2	3	2	5	2	4	3	3	2	3
5	5	2	4	2	2	2	3	5	2	3	3	1	1	1
6	6	3	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2
7	7	5	2	2	2	3	1	5	1	2	2	1	1	1
8	8	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
9	9	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	1	1
10	10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
11	11	4	2	3	3	3	3	5	3	5	5	3	2	3
12	12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
13	13	4	3	2	2	3	2	5	2	3	3	2	3	3
14	14	5	2	3	3	3	2	5	2	2	3	5	5	5
15	15	3	3	2	2	2	2	5	2	3	3	3	3	3
16	16	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3
17	17	3	3	2	2	2	2	5	2	3	3	3	3	3
18	18	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2
19	19	4	2	2	3	2	2	5	3	2	3	2	2	1
20	20	4	2	3	2	4	2	5	3	4	3	3	2	3
21	21	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3
22	22	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
23	23	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	4	2	2

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda														
35 : P7 5 <span style="float: right;">Visible: 43 de 43 variables</span>														
IDEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
19	19	4	2	2	3	2	2	5	3	2	3	2	2	1
20	20	4	2	3	2	4	4	5	3	4	3	3	3	2
21	21	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3
22	22	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
23	23	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	4	2	2
24	24	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
25	25	5	4	2	2	2	1	5	3	2	2	2	1	2
26	26	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
27	27	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
28	28	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
29	29	5	3	1	3	4	2	5	3	5	3	3	2	2
30	30	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	3	2
31	31	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5
32	32	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2
33	33	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	2
34	34	4	2	2	3	4	2	4	2	2	5	3	2	2
35	35	4	4	5	5	4	3	5	5	5	2	3	2	3
36	36	5	3	3	5	5	3	4	3	5	3	2	2	2
37	37	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2
38	38	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3
39	39	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2
40	40	4	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1
41	41	5	2	1	1	3	1	5	5	5	1	1	1	2

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Unidades Ampliaciones Ventana Ayuda

35 - P7 5 Visible: 43 de 43 variables

IDEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
64	4	2	2	3	2	2	5	3	2	3	2	2	1	1
65	2	4	4	5	2	5	2	5	5	4	3	3	2	3
66	3	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
67	3	2	2	2	2	2	5	4	4	2	2	2	2	2
68	3	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	3	2	5	2	4	3	3	2	2	3
70	2	4	2	2	2	3	5	2	3	3	1	1	1	1
71	3	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2
72	5	2	2	2	3	1	5	1	2	2	1	1	1	1
73	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
74	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	1	1	1	1
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
76	4	2	3	3	3	3	5	3	5	5	3	2	2	3
77	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
78	4	3	2	2	3	2	5	2	3	3	2	3	2	3
79	5	2	3	3	3	2	5	2	2	3	5	5	5	5
80	3	3	2	2	2	2	5	2	3	3	3	3	3	3
81	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3
82	3	3	2	2	2	2	5	2	3	3	3	3	3	3
83	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2
84	4	2	2	3	2	2	5	3	2	3	2	2	1	1
85	4	2	3	2	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3
86	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 6: Informe de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO <b>TESIS MELISSA MONTALVO (1).pdf</b>	AUTOR <b>TESIS MELISSA 19 ABRIL TESIS MELISSA 19 ABRIL</b>
RECuento DE PALABRAS <b>19875 Words</b>	RECuento DE CARACTERES <b>117708 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS <b>122 Pages</b>	TAMAÑO DEL ARCHIVO <b>2.5MB</b>
FECHA DE ENTREGA <b>Apr 19, 2023 10:00 AM GMT-5</b>	FECHA DEL INFORME <b>Apr 19, 2023 10:02 AM GMT-5</b>
<b>17% de similitud general</b> El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 16% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 6% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 4% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Material citado</li><li>• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)</li></ul>	



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad.**

**Tesis**

**“Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022”**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios**

**Internacionales**

**AUTORA:**

**Br. Montalvo Urrieta, Tays Melissa**

**CÓDIGO ORCID**

**0000-0001-68073909**

**Lima- Perú**

**2023**