



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Capital humano y nivel de desempeño del representante  
ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Neciosup Castro, Jorge Eduardo ([orcid.org/0009-0003-9952-599X](https://orcid.org/0009-0003-9952-599X))

**ASESORES:**

Dra. Barrera Correa, Angie Carol ([orcid.org/0000-0003-1406-9706](https://orcid.org/0000-0003-1406-9706))

Dr. Benites Aliaga, Ricardo Steiman ([orcid.org/0000-0002-8819-1651](https://orcid.org/0000-0002-8819-1651))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BARRERA CORREA ANGIE CAROL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Capital Humano y nivel de desempeño del representante ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023.", cuyo autor es NECIOSUP CASTRO JORGE EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 20 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARRERA CORREA ANGIE CAROL <b>DNI:</b> 18157883 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1406-9706	Firmado electrónicamente por: ABARRERAC el 16- 01-2024 11:28:44

Código documento Trilce: TRI - 0703028



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NECIOSUP CASTRO JORGE EDUARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capital Humano y nivel de desempeño del representante ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JORGE EDUARDO NECIOSUP CASTRO <b>DNI:</b> 18168938 <b>ORCID:</b> 0009-0003-9952-599X	Firmado electrónicamente por: JNECIOSUPC el 20-12- 2023 18:25:37

Código documento Trilce: TRI - 0703048

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis padres, familia que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice de la mejor manera, así mismo por estar pendiente en la elaboración de mi tesis.

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme la vida y la salud y por guiarme en cada paso que doy.

A cada docente por las enseñanzas brindadas durante la carrera.

A mis asesores Mg. Barrera Correa, Angie Carol y Mg. Benites Aliaga, Ricardo Steiman quienes me brindaron su tiempo y dedicación para la realización de la presente Tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
Definición operacional: .....	18
Dimensiones.....	18
Escala de medición .....	18
Definición conceptual:.....	19
Definición operacional: .....	19
Dimensiones: .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.3.2. Muestra .....	20
Figura 2.....	20
3.3.3. Muestreo .....	20
3.3.4. Muestreo .....	21

3.3.5.	Unidad de análisis .....	21
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.4.2.	Instrumentos.....	21
	Validez y confiabilidad .....	21
	Tabla 1.....	22
	Tabla 2.....	22
3.5.	Procedimientos.....	22
3.6.	Método de análisis de datos.....	23
3.7.	Aspectos éticos .....	23
IV.	RESULTADOS .....	24
4.1.	Estadísticos descriptivos .....	24
	Tabla 4.....	25
4.2.	Prueba de normalidad Tabla 5 .....	26
4.3.	Estadística inferencial.....	26
V.	DISCUSIÓN.....	30
VI.	CONCLUSIONES .....	36
VII.	RECOMENDACIONES.....	38
	REFERENCIAS.....	39
	ANEXOS .....	51
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos Instrumento de Capital Humano.....	53
	Calificación del capital humano: .....	55
	Evaluación por juicio de expertos .....	62
	Evaluación por juicio de expertos .....	67
	Instrumento 2.....	71
	Evaluación por juicio de expertos .....	76
	Evaluación por juicio de expertos .....	81

## Índice de tablas

TABLA 1 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL TEST DE CAPITAL HUMANO.....	22
TABLA 2 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL TEST DE DESEMPEÑO LABORAL.....	22
TABLA 3 NIVELES DE CALIFICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DEL REPRESENTANTE DE VENTAS EN EL MERCADO FARMACÉUTICO EN TRUJILLO.....	24
TABLA 4 NIVEL DE DESEMPEÑO DEL REPRESENTANTE DE VENTAS EN EL MERCADO FARMACÉUTICO EN TRUJILLO 2023..	25
TABLA 5 PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV-SMIRNOV.....	26
TABLA 6 RELACIÓN ENTRE CAPITAL HUMANO Y NIVEL DE DESEMPEÑO DEL REPRESENTANTE DE VENTAS EN EL MERCADO FARMACÉUTICO EN TRUJILLO 2023.....	26
TABLA 7 RELACIÓN ENTRE EL CAPITAL HUMANO Y LA DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS POR INDIVIDUO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL REPRESENTANTE DE VENTAS EN EL MERCADO FARMACÉUTICO EN TRUJILLO 2023.....	27
TABLA 8 RELACIÓN ENTRE EL CAPITAL HUMANO Y LA DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS POR EL PUESTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL REPRESENTANTE DE VENTAS EN EL MERCADO FARMACÉUTICO EN TRUJILLO 2023.....	28

## Índice de figuras

**Figura 1.** Diseño correlacional..... 28

**Figura 2.** Tamaño muestral... .. 31

## Resumen

Presente estudio buscó relacionar el capital humano con el nivel de desempeño laboral. Para ello utilizó una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal correlacional, aplicando entrevista una muestra de 112 representantes de venta farmacéutica en la ciudad de Trujillo, los principales resultados señalan que el capital humano se caracteriza 57.1% altamente calificado y el desempeño laboral en el nivel alto con un 65.2%. Asimismo, se determinó una relación directa, moderada y altamente significativa ( $\rho=0.671$ ;  $p<0.01$ ) entre el capital humano y el desempeño laboral; aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de variables. Por tanto, cuando los colaboradores estén altamente calificados en su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de desempeño laboral en función de sus competencias individuales y de su puesto de trabajo. Finalmente, se concluyó que cuando el colaborador esté altamente calificado en el capital humano, tendrá un nivel de desempeño más alto.

**Palabras clave:** Capital Humano, desempeño laboral, farmacéuticas.

## **Abstract**

This study sought to relate human capital with the level of labor performance. For this purpose, a quantitative, descriptive, cross-sectional correlational research was used, using an interview with a sample of 112 pharmaceutical sales representatives in the city of Trujillo, the main results indicate that human capital is characterized as 57.1% highly qualified and job performance at a high level with 65.2%. Likewise, a direct, moderate and highly significant relationship ( $\rho=0.671$ ;  $p<0.01$ ) was determined between human capital and labor performance; accepting the alternative hypothesis that confirms the relationship of variables. Therefore, when employees are highly qualified in their level of human capital, in terms of their academic training and work experience, they will be able to demonstrate a high level of job performance in terms of their individual competencies and their job position. Finally, it was concluded that when the employee is highly qualified in human capital, he/she will have a higher level of performance.

**Keywords:** Human capital, job performance, pharmaceutical companies.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde la instauración del Consenso de Washington en 1990, que redefinió la relación entre el Estado y la sociedad civil en América Latina, se ha observado una transformación abrupta en el ámbito laboral y en la dinámica entre empresas y trabajadores. Este enfoque neoliberal, surgido en 1989 bajo la dirección de John Williamson, promovió la reducción de la intervención estatal en la economía y la eliminación de posiciones que resistieran la integración con los mercados.

En este contexto, el presente estudio se centra en la desregulación laboral y la apertura a la entrada de empresas y competencia, lo que resultó en la eliminación de los beneficios sociales que los trabajadores disfrutaban hasta ese momento (Linares, 2017). Contrariamente, en Cuba, se ha otorgado mayor importancia al capital humano dentro de las organizaciones, reconociendo que su eficiencia es fundamental para el éxito empresarial (Chávez & Fleitas, 2023).

Las asambleas mundiales sobre medio ambiente, población y derechos de la mujer en la década de 1990 dieron paso a propuestas de desarrollo global, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los Objetivos de Desarrollo Sustentable para 2030. En el ámbito de este estudio, se destacan los Objetivos de Desarrollo Sustentable relacionados con el trabajo decente, el crecimiento económico, la igualdad de género y la reducción de la desigualdad (Naciones Unidas Perú, 2021).

En el ámbito nacional, Perú ratificó su compromiso de apertura de mercados en la Constitución Política de 1993 (Guzmán, 2004). Este cambio, conocido como la modernización del Estado, implicó una reducción de las funciones estatales, dejando las condiciones laborales a merced de las fuerzas del mercado. La gestión del capital humano se ha visto desafiada por la globalización y la tecnología, requiriendo que las empresas se adapten a estos cambios inevitables (Bedoya, 2003).

La Revista la Región y Sociedad destaca la educación como el componente clave para la acumulación de capital humano, vinculando la formación educativa con la

habilidad y el conocimiento necesario para impulsar la productividad y los ingresos laborales (León, 2019).

En el ámbito local, el representante de ventas farmacéutico en Trujillo enfrenta deficiencias en el capital humano, como alta rotación, incentivos laborales insuficientes y capacitación mediana, especialmente en la modalidad virtual. Esto se traduce en dificultades para alcanzar objetivos y metas, lo que contribuye a la constante búsqueda de mejoras laborales y, en última instancia, a la fuga de talento (Díaz, 2022).

La relevancia de esta investigación radica en analizar la evolución y la importancia del capital humano a lo largo de los años, reconociéndolo como un factor crucial en el ámbito empresarial. El objetivo principal es orientar a las empresas hacia la realización de capacitaciones efectivas para los trabajadores, buscando así obtener resultados más eficientes para la rentabilidad empresarial. A nivel social, los principales beneficiarios son los colaboradores y empresarios del sector farmacéutico. Además, a nivel metodológico, se proponen instrumentos para futuros estudios, y a nivel práctico, se ofrecen alternativas de mejora para la realidad investigada en cuanto a las variables analizadas.

En base a lo mencionado anteriormente, encontramos que el principal problema es determinar ¿Cuál es la relación entre capital humano y nivel desempeño en el representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023? De la misma manera se establecieron Sub problemas que se presentan a continuación:

¿Cuáles son las características del nivel del capital humano del representante de ventas? ¿Cuál es el nivel de desempeño del representante de ventas? ¿Cuál es la relación entre el capital humano y la dimensión de la competencia individual del nivel de desempeño del representante de ventas? ¿Cuál es la relación entre el capital humano y la dimensión de competencias por el puesto del nivel de desempeño del representante de ventas?

Asimismo, se halló el objetivo general que consiste en determinar la relación entre capital humano y nivel de desempeño del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023, de la misma manera se pudo establecer los objetivos específicos que se muestran a continuación: Identificar las características del nivel de capital humano del representante de ventas en el mercado farmacéutico en

Trujillo 2023, Identificar el nivel de desempeño del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023, Determinar la relación entre el capital humano y la dimensión de competencia por individuo del desempeño laboral del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023, Determinar la relación entre el capital humano y la dimensión de competencia por el puesto del desempeño laboral del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023.

Finalmente se plantea la siguiente hipótesis; La relación entre el capital humano y el nivel de desempeño en el representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023 es tipo directa y altamente significativa, asimismo se establecieron Sub Hipótesis: La característica predominante del capital humano del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023 es altamente calificado, el nivel predominante del nivel de desempeño del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023 es el nivel alto; la relación entre el capital humano y la dimensión de desempeño individual del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023 es una directa y altamente significativa; la relación entre el capital humano y la dimensión de desempeño por el puesto del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023 es directa y altamente significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, Odhion'g & Omolo (2019), tuvo como objetivo analizar el efecto de la inversión de capital humano en el desempeño de empresas farmacéuticas en Kenia, siendo cuantitativo, explicativo y transversal. Participaron 182 colaboradores de empresas farmacéuticas, se aplicó un cuestionario. El resultado evidenció una relación significativa positiva respecto al capital humano de inversión con el desempeño organizacional, dado que el 85.5% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la formación inadecuada afecta el rendimiento individual y el 10% estuvo en desacuerdo, por otra parte, el 87.8% de los encuestados manifestó que su nivel de formación fue importante e influyó en su rendimiento, el 60.8% manifestó que la educación de calidad es indispensable dentro de la industria farmacéutica. Se concluyó que al invertir en el capital humano se gestiona mejor y se reduce el riesgo en cuanto al capital humano con la finalidad de obtener un rendimiento organizativo sostenible, además de que la formación en la escuela debe ser de calidad al igual que la ofrecida en el puesto de trabajo, por lo cual debe ser pertinente y específica para cumplir con los objetivos de la organización.

Cline, R. (2021) tuvo como objetivo determinar la relación entre el capital humano de los colaboradores farmacéuticos sobre la demografía, el entorno de práctica y las tasas salariales del mercado laboral junto a los 6 sectores de la industria farmacéutica, siendo un estudio cuantitativo, explicativo y transversal. Los resultados evidenciaron que la formación avanzada y la experiencia de los colaboradores en años se vincularon a salarios más elevados debido a que mostraron un desempeño laboral más eficiente. La experiencia laboral en años, también se relacionó a salarios más elevados en contrataciones independientes; no obstante, ello no influyó en la capacidad de contratar al personal en cadenas farmacéuticas de alcance masivo. Se concluyó que cuando el colaborador farmacéutico posee mayor inversión y capital humano a nivel de formación académica y experiencia laboral, tendrá mayores posibilidades de optar por mejores puestos de trabajo, cuyo rendimiento favorece a obtener salarios más competitivos.

Sriviboon (2020) tuvo como objetivo evaluar los recursos humanos y su impacto en el desempeño de las empresas farmacéuticas en Tailandia dentro de un contexto de innovación, siendo cuantitativa, explicativa y transversal. Los resultados obtenidos evidenciaron que los recursos humanos aplicados de manera estratégica permiten expandir y efectivizar el área de recursos humanos de las farmacéuticas, lo que aumenta el desempeño de los colaboradores mediante la aplicación de estrategias innovadoras, lo cual mejora el desempeño del personal y colabora al logro de los objetivos empresariales. Concluye que las prácticas estratégicas en la gestión del capital humano en empresas farmacéuticas de Tailandia, tuvieron una relación positiva con el desempeño de la innovación.

Hermawan et al. (2020) tuvo como objetivo evaluar la influencia del capital intelectual respecto al sector empresarial y su rendimiento junto a la ventaja competitiva del rubro farmacéutico en Java Oriental, siendo un estudio cuantitativo, explicativo y transversal. Los resultados evidenciaron que la variable de capital humano influye en el rendimiento de las empresas farmacéuticas tanto en su estructura como organización de ventas, las relaciones con los clientes, en la capacidad de la farmacéutica y su modo de funcionamiento sistemático y la ventaja competitiva; en consecuencia, el capital basado en la relación con los clientes aumenta el rendimiento de las farmacéuticas y este último aumenta las ventajas en el mercado. No obstante, el capital humano no influyó en los resultados empresariales y, ello, se repitió en cuanto al funcionamiento sistemático de la empresa frente a los objetivos y el rendimiento que persigue. Se concluyó que el capital humano afectó a la estructura, a la cartera de clientes y a la ventaja de las farmacéuticas dentro del mercado, también el capital basado en las relaciones con los clientes influyó en el desempeño empresarial y este en la capacidad de competencia de las farmacéuticas.

Suksod & Cruthaka (2020) tuvieron como objetivo determinar la influencia de las prácticas eficaces de gestión de recursos humanos respecto al rendimiento de los empleados de farmacéuticas, siendo un estudio cuantitativo, explicativo y transversal sobre 320 colaboradores de farmacéuticas. Determinaron en los resultados que los recursos humanos son indispensables al momento de mejorar el rendimiento y productividad de los empleados, lo cual contribuyó al éxito

organizacional en virtud de la educación y experiencia de los colaboradores. Asimismo, determinaron que los colaboradores con mejor preparación y experiencia ocuparon puestos de trabajo más valiosos y colaboraron al mejor rendimiento de las empresas farmacéuticas y, por ende, mayores ventajas dentro del mercado internacional. Se concluyó que las prácticas eficaces en la gestión de recursos humanos influyeron en el rendimiento de los empleados de las farmacéuticas debido a la educación y experiencia reflejada en el desempeño de sus funciones, lo cual colaboró a la efectivización de los recursos y al aumento de la productividad.

Aeknarajindawat et al. (2020) se plantearon el objetivo de analizar el vínculo respecto a las prácticas de trabajo con alto rendimiento y el desempeño de las empresas que aplicaron la mediación para innovar en el rubro farmacéutico en Tailandia, siendo un estudio cuantitativo, explicativo y transversal sobre una población de 650 empresas. Los resultados evidenciaron que la implementación de prácticas de trabajo donde los colaboradores ejecutaron alto rendimiento se refleja dentro del rubro farmacéutico en el mercado internacional; no obstante, se requiere de estrategias innovadoras dentro de las prácticas laborales para eficientizar la productividad de la empresa en base al recurso humano y a la gestión utilizada. Se concluyó en que las farmacéuticas de Tailandia requieren de mayor experiencia, desarrollo y gestión en cuanto a las prácticas para aumentar el rendimiento y desempeño de los colaboradores con estrategias reforzadas por la educación, la experiencia y las capacitaciones para mejorar el rendimiento y adquirir mejor posicionamiento en el mercado global.

Mora y Garita (2022) respecto a las políticas de socialización, retención, desarrollo del personal y evaluación del desempeño en los puntos de venta, 2020, siendo cuantitativo, explicativo y transversal sobre una población de 105 colaboradores de la cadena de farmacias señalada. Los resultados evidenciaron que las competencias profesionales de los colaboradores fueron potencializadas algunas veces (51%), pocas veces (47.9%) y nunca (1.1%) y, además, la evaluación de desempeño obtuvo un 62.48% respecto a la potencialización de las competencias profesionales de los colaboradores; asimismo, en cuanto a la formación académica del capital humano, se determinó que el 87% tuvo estudios superiores completos e incompletos, además del 13% con secundaria culminada

y, por parte de la experiencia laboral, se determinó que el 78% de los colaboradores tuvieron más de 3 años de experiencia y el 22% un tiempo menor a 3 años. Se concluyó que la cantidad de ventas depende del personal repartido en los locales de la Cadena de Farmacias Don Gerardo, debiéndose repartir de manera más equitativa al personal en los establecimientos para equiparar los ingresos en los mismos y, a su vez, se determinó la necesidad de motivar a los colaboradores a completar sus estudios universitarios y complementarios.

A nivel nacional, Montalvo (2023) acerca de recursos humanos y su administración respecto al desempeño, siendo un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional sobre una población de 86 trabajadores farmacéuticos. Los resultados evidenciaron que la administración de recursos humanos fue de nivel regular (73.2%), de nivel deficiente (21%) y de buen nivel (5.8%), mientras que el desempeño fue de nivel medio (51.2%), de nivel deficiente (45.3%) y de nivel alto (3.5%); en el caso de ventas y su incremento, los colaboradores encuestados estuvieron indecisos (32.6%), probablemente sí (30.2%), probablemente no (19.8%), definitivamente sí (11.6%) y definitivamente no (5.8%), por lo que el despacho de medicinas se dieron a través del SIS (Seguro Integral de Salud) y los ingresos por compras particulares fueron pocos, debiendo priorizarse en el personal la formación y educación como factores indispensables para mayor productividad. Se concluyó que los recursos humanos poseen una relación positiva, directa y moderada respecto al desempeño laboral en el rubro farmacéutico.

Muñoz (2019), se planteó como objetivo determinar el vínculo entre la gestión directiva y los recursos humanos de la farmacia del sector de emergencias en el Hospital Grau, siendo un estudio mixto, correlacional, no experimental en una población de 82 trabajadores farmacéuticos de dicho hospital. Los resultados evidenciaron una relación positiva entre las variables investigadas, siendo los colaboradores quienes consideraron que la variable de recursos humanos se posicionó un nivel medio (63%), nivel bajo (29%) y un nivel alto (7%), encontrándose que los colaboradores posean deficiencias en la formación personal y profesional, lo cual afecta su desempeño de roles a causa de la desmotivación y reducción en las utilidades por ventas que no cumplieron sus objetivos con nivel bajo (54%), nivel medio (39%) y nivel alto (7%). Se concluyó

en que la eficiencia del personal depende del control que se realice sobre los recursos humanos y, siendo este de carácter deficiente, no se aplicaron las herramientas necesarias para generar mayor eficiencia en su rendimiento, tal como ocurrió en el área de ventas de fármacos.

Ludeña (2020) se propuso el objetivo de distinguir las relevancias de los recursos humanos y sus dimensiones en relación al desempeño de los representantes de ventas de farmacias de Chiclayo 2019-2020, siendo un estudio aplicado, explicativo, no experimental y transversal en una población de 88 colaboradores farmacéuticos de Chiclayo. Los resultados obtenidos evidenciaron que el capital humano consiste en capacitaciones y evaluaciones aplicadas al desempeño de los representantes de venta y, al no tener orientación para realizar sus labores, buscan de manera improvisada a sus responsables directos, aunque debiesen dirigirse a los representantes del talento humano y manejo de sistemas y productos con los cuales trabaja. Se concluyó que la mejora de actividades se dará mediante las capacitaciones y evaluaciones de desempeño según la experiencia y formación educativa de los colaboradores, por lo que el capital humano es un potenciador del desempeño en los representantes de ventas de las farmacéuticas en Chiclayo 2019-2020.

Curipaco y Zea (2022) se plantearon como objetivo determinar el vínculo entre la dotación de recursos humanos junto al desempeño de trabajo de los colaboradores de la Red de Salud – Huancavelica, 2017, siendo un estudio aplicado, correlacional, no experimental sobre una población de 54 colaboradores. Los resultados obtenidos evidenciaron la problemática en los criterios de selección del personal, dado que el 100% de encuestados manifestó que las características según los puestos de trabajo se reflejan en la deficiencia del servicio y su calidad debido a la falta de capacidades, destrezas y desconocimientos según sus funciones por la formación y poca experiencia y, en cuanto al desempeño, el 100% manifestó que las falencias se deben a la poca capacidad, conocimientos, desmotivación y confusión. Se concluyó que la dotación de recursos humanos y sus dimensiones poseyeron una relación significativa con el desempeño de los colaboradores de ventas.

Espinoza y Montalvo (2021) se plantearon como objetivo analizar la gestión del talento humano respecto al desempeño laboral de los colaboradores

administrativos de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID, 2021, siendo un estudio básico, no experimental, descriptivo correlacional, cuantitativo sobre una población de 24 colaboradores. Los resultados evidenciaron que el grado de instrucción fue de universidad incompleta (79%), universidad completa (17%) y secundaria completa (4%), respecto al tiempo de servicio (experiencia laboral) se tuvo de 1 a 5 años (38%), menos de 1 año (29%), 11 a 15 años (17%), más de 20 años (8%), de 6 a 10 años (8%), y de 16 a 20 años (0%). Se concluyó que el talento humano influyó significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo y, al aumentar la gestión del talento humano, se mejora el desempeño laboral.

Llontop (2021) se planteó como objetivo determinar el vínculo entre las habilidades gerenciales de los colaboradores farmacéuticos y la productividad laboral en droguerías de Lambayeque, 2020, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental, transversal sobre una población de 45 colaboradores farmacéuticos. Los resultados evidenciaron una correlación moderada y significativa entre las variables, señalando que la rentabilidad del capital de las droguerías contó con un nivel medio (89%), bajo (9%) y alto (2%) y, respecto a la productividad laboral, se encontró un nivel medio (42%) y un nivel bajo (3%) sobre el rendimiento del activo, su rotación, el margen neto, el multiplicador del capital, el índice de liquidez y el nivel de endeudamiento. Se concluyó en que la rentabilidad de las droguerías no fue alta debido a la poca eficiencia en las operaciones de los colaboradores en el área de ventas.

A nivel local, Arana (2023) quiso hallar la relación entre la carga laboral y el desempeño, siendo un estudio básico, cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional sobre una población de 78 colaboradores. Los resultados evidenciaron que la carga laboral debido a la deficiente formación académica y poca experiencia laboral de los colaboradores disminuyó el desempeño en las farmacéuticas que incluyó al área de ventas, específicamente en la dimensión de factores de la organización donde el personal no desarrolló tareas según su formación y experiencia laboral al ser moderada (66.7%), intenso (30.8%) y leve (2.6%), obligando a que los colaboradores realicen tareas que no fueron asignadas según su puesto.

Leiva y Rodríguez (2019) se plantearon como objetivo analizar la gestión por competencias respecto al desempeño laboral de los colaboradores de las Boticas Inkafarma, siendo un estudio aplicado, cuantitativo, descriptivo, explicativo y transversal sobre una población de 10 colaboradores. Los resultados evidenciaron que los recursos a su cargo como la economía, finanzas y tecnología se administraron bien (78%) y de forma óptima (22%) reflejando sus capacidades que coadyuvan al logro de objetivos, ello debido a la capacitación, los incentivos, concursos y premios promueven la eficiencia en la economía, las finanzas, los materiales y la tecnología de la que se valen para cumplir sus funciones y generar un mejor desempeño.

Quezada y Seminario (2021) en un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal sobre una población de 92 colaboradores. Los resultados evidenciaron que la gestión del talento humano fue aceptable (52.2%), deficiente (38%) y óptima (9%), además que el desempeño laboral en un nivel regular (35.9%), bueno (32.6%) y malo (31.5%), lo cual requiere de la mejora de habilidades, participación y de productividad respecto a los colaboradores para generar mayor desempeño laboral basado en la distribución de las funciones según las capacidades personales de los colaboradores y su experiencia. Se concluyó en la existencia de una correlación positiva y moderada entre ambas variables, ya que, al aumentar la primera, ocurrirá lo mismo con la segunda.

Valles (2022) en un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal sobre una población de 179 colaboradores. Los resultados evidenciaron que, en líneas generales, la gestión de talento humano buena y un desempeño laboral bueno (25.1%), regular (21.8%) y deficiente (1.7%), por lo que los encuestados consideraron que la gestión del talento humano fue buena (87%), regular (12%) y deficiente (1%) y, en lo concerniente al desempeño laboral fue bueno (95%), regular (5%) y deficiente (0%), lo cual refiere que, al incrementarse la gestión del talento humano, se incrementará el desempeño laboral de los colaboradores. Se concluyó en que existió una relación significativa entre las variables objeto de investigación.

En cuanto al aspecto teórico de la investigación, la primera variable consistente en el capital humano, Chiavenato (2009) citado por Jimbo (2020) define al capital

humano como un área delicada donde existen variables importantes que determinan las particularidades de cualquier situación dada en la organización, como su cultura, estructura, los factores ambientales, la naturaleza del negocio de la organización, la tecnología que se ha implantado, los procesos internos que se han desarrollado, el estilo de gestión que se ha empleado, y otros.

Cabezas y Brito (2021) refiere que la administración de recursos humanos procura apoyar a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos, basados en la competitividad de la misma, como al personal capacitado, la satisfacción en los servicios y el mantenimiento de la calidad, así como la motivación de los colaboradores y su conducta en el desempeño de sus funciones.

Zayas (2022) refiere que consiste en la adquisición del capital intelectual valioso cuyo objetivo es la gestión del talento humano a través del reclutamiento, la selección, la evaluación y el control, así como la formación y todas las demás actividades encaminadas a potenciar las capacidades y aptitudes de cada empleado para destacar su experiencia y coadyuvar a que la adquiera. Por último, Prieto (2013), refiere que las decisiones sobre la naturaleza de la relación entre los empleados y sus empleadores tienen un impacto significativo en la productividad en ambas partes dentro del lugar de trabajo y es indispensable en la gestión del talento humano, también resulta sencillo que la dirección pierda de vista que el éxito de una organización depende de la calidad y eficacia de sus recursos humanos a la hora de diseñar, fabricar, distribuir y controlar el producto o servicio que ofrece.

En cuanto a las características del capital humano, se encuentra a la integración, organización, retención, desarrollo y evaluación de las personas. En tanto, cada uno de ellos resulta esencial para el éxito en conjunto y, el producto de ello, se relaciona estrechamente con la interdependencia y, en consecuencia, debido a las alteraciones en uno de los factores, se provoca el conocido efecto dominó dentro de todo el sistema generando cambios sucesivos.

Respecto a las teorías del capital humano, Paredes y Bustamante (2021) refieren la teoría de las funciones Zeta, en la cual se establecen principios rectores, ideas básicas, tácticas y planes de las empresas "Zeta" que se recopilan y analizan, apareciendo en la década de 1970 cuya base de guía fueron las empresas de estilo japonés. Este modelo teórico, a comparación con su homóloga

estadounidense (la empresa A), resulta mejor o diferente según la Teoría Z, que detalla todos los componentes de una empresa japonesa y sus ventajas sobre las prácticas convencionales de gestión de recursos humanos ya que abarca una cultura completa y no solo un modelo de negocio.

Chávez (2016) refiere la teoría del desarrollo organizacional como el método para propiciar el cambio organizativo en el que los miembros del personal colaboran con un experto externo para determinar qué cambios se necesitan y a ponerlos en marcha. Además, se utiliza para analizar la competencia, introducir cambios en los objetivos de la organización y alterar el comportamiento de las personas respecto a los objetivos corporativos y una revisión de la rivalidad en el mercado, las estructuras, procedimientos, productos, servicios y tecnologías de una organización, así como la cultura organizacional.

En base a las teorías mencionadas, el modelo teórico propuesto por Jimbo (2020), suscribe dos dimensiones que permiten medir y explicar el capital humano. Estas son:

Primero, la formación académica, la cual según Rodríguez (2021), la obtención de títulos no es simplemente una acumulación de credenciales, sino más bien un proceso de crecimiento intelectual y personal. Este proceso busca desarrollar habilidades analíticas, críticas y de síntesis, capacitando a la persona para anticipar y resolver desafíos inherentes a su profesión. Este desarrollo debe llevarse a cabo con honestidad, responsabilidad y un sentido de pertinencia hacia la institución universitaria.

En este contexto, la formación académica se concibe como un trayecto de crecimiento personal e intelectual. Durante este proceso, la persona adquiere habilidades críticas y analíticas con el objetivo de abordar los desafíos profesionales con responsabilidad y honestidad. Los indicadores de esta formación evalúan los niveles educativos del individuo, que pueden abarcar desde la educación básica regular hasta estudios de doctorado.

En segundo punto, la dimensión experiencia laboral, según Dekker (2022) no solo facilita el abordaje de situaciones con mayor asertividad, sino que también tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral. Este elemento suele ser compartido entre colegas, convirtiéndose así en una contribución al capital humano mediante la capacidad de compartir habilidades y conocimientos.

En resumen, la experiencia laboral actúa como un mecanismo para afrontar situaciones con mayor precisión, mejorando el desempeño laboral de manera eficaz. Su valor se potencia cuando se comparte entre los miembros del equipo, convirtiéndose en un componente esencial para el capital humano. Los indicadores de esta experiencia se reflejan en el tiempo que el colaborador ha trabajado y los roles que desempeña en su puesto.

Como segunda variable, el desempeño, se conceptualizó sobre la capacidad de una organización para calibrar la valía de un empleado, asimismo ello se determina mediante la evaluación del rendimiento, que es un proceso continuo y metódico. De igual forma, este método se define por la evaluación del rendimiento del trabajador a lo largo de una duración determinada como durante el periodo de un año o uno menor. En lugar de analizar el impacto global del trabajador a lo largo de su empleo, el sistema se centra en su rendimiento durante ese tiempo concreto (Púm, 2018). Crisóstomo (2019), por su parte, señaló que el éxito en la gestión convencional del rendimiento se basa en las evaluaciones del rendimiento como sistemas estructurados para valorar y evaluar el trabajo de un empleado o equipo al desempeñar sus funciones. Los planes de desarrollo/competencias individual y organizativo (puesto) se ponen en marcha en un sistema de evaluación basado en objetivos y metas organizacionales (Aroni, 2021).

Respecto a las características de la variable, el desempeño por competencias genéricas-transversales o por puesto de trabajo, se enfocan a solicitar trabajadores según las áreas o departamentos en los cuales se requiera personal para cubrir las necesidades y las acciones según su complejidad, incluyendo al trabajo en equipo, la programación, actividades administradas, manejo de tecnología y demás (Collazos y Fernández, 2019). Así también, las competencias básicas-cardinales o por individuo, consisten en la adaptación del colaborador en el contexto de trabajo y lo que implique este último, para lo cual deberá poseer lógica, capacidad evaluativa y crítica, así como la comunicación sobre las situaciones que se le presenten y que no excluye a la formación de la moral, la ética, los principios y valores, los cuales se circulan estrictamente al desempeño individual.

En cuanto a las teorías del desempeño, Iglesias et al. (2010) manifiesta la teoría de los sistemas tradicionales como la evaluación de desempeño sobre el conjunto de métodos convencionales que pretenden aumentar la productividad de la organización y, al mismo tiempo, reducir los gastos. Así también, Jimbo (2020) refiere que no se tienen en cuenta los niveles de compromiso, entusiasmo y satisfacción de los empleados. Sin una preparación previa del procedimiento de contratación, su papel se ve restringido. En consecuencia, esta teoría propone que resulta más vital cubrir el puesto rápidamente que examinar cuidadosamente a cada candidato.

Blanco (2007) propone la teoría de los sistemas basados en las competencias laborales. Esta teoría, tiene función doble, la primera función consiste en descubrir el papel de la estrategia, ya que las competencias permiten y construyen una nueva estructura para la empresa que permitirá a los empleados asimilarse a la cultura y las directrices estratégicas de la empresa y los objetivos trazados a largo plazo, la segunda función consiste en el rol operativo, que implica a los numerosos departamentos de RRHH donde habrá que replantearse los numerosos ámbitos de la gestión para implantar las competencias.

Meroussis (2022) cita a Schon (1987) con el modelo teórico de los resultados obtenidos, precisa que el desempeño refleja el aprendizaje de los conocimientos frente a la evaluación sobre las acciones según el resultado obtenido por los colaboradores de la organización.

El desarrollo del personal y la adquisición de competencias son los principales objetivos de la planificación de recursos humanos, que pretende dotar a los trabajadores de los conocimientos y habilidades necesarios para obtener mejor desempeño en cada puesto y para la evaluación del rendimiento previo reclutamiento y selección para considerar la formación académica y la experiencia de los candidatos para determinar los salarios basados en las competencias.

La importancia del desempeño y su evaluación, reside en la medición realizada por el directivo sobre los progresos de su personal para utilizar la data hacia la elevación de su nivel de rendimiento personal y conocer su nivel actual; en tanto, para el colaborador, significa comprender las reglas del juego, las expectativas de su supervisor, sus propios puntos fuertes y áreas de mejora y, por último, le ayuda a realizar una evaluación honesta de sí mismo (Quispe, 2018).

Según Mondy (2012), la evaluación de desempeño se describe como un sistema formal que revisa y evalúa cómo un individuo o grupo lleva a cabo las funciones asignadas. Esta práctica es esencial para el logro del éxito en la gestión tradicional del desempeño, ya que sirve como una herramienta clave para orientar el plan estratégico de la organización. En un sistema de evaluación, se utilizan objetivos y metas como punto de partida para iniciar planes de desarrollo tanto a nivel individual como organizacional.

En manifiesto a las teorías suscritas, Púm (2018) hace referencia a las dimensiones del desempeño laboral, considerando que este puede ser medido a razón de la autopercepción del colaborador respecto a las competencias requeridas en el puesto de trabajo, determinando que éste se encuentre apto para ocupar dichas funciones, puesto que la aplicación de dichas competencias, garantizará un propicio desempeño de sus tareas. En tal sentido, las dimensiones son:

Primero, competencia por el individuo, entendida por Gestoso (2018) como un proceso estratégico planificado en el cual la organización selecciona al personal más competente para los roles específicos. En este sentido, el profesional encargado de Recursos Humanos debe estar debidamente preparado, ya que su responsabilidad es mantener un equipo equilibrado y cuidadosamente seleccionado. El objetivo es asegurar que la empresa cuente con profesionales altamente calificados que impulsen de manera positiva el rendimiento y la rentabilidad de la empresa. En resumen, la competencia por el individuo abarca todas las habilidades y capacidades necesarias para un desempeño eficiente, y la selección cuidadosa por parte del equipo de RRHH es esencial para garantizar que la empresa avance hacia sus metas de manera positiva. Entre sus indicadores se suscriben a la iniciativa y excelencia, integridad, comunicación, supervisión y adaptabilidad.

Segundo, la competencia por el puesto, que en la óptica de Bertoli (2020) es esencial obtener un conocimiento profundo del personal laboral, comprendiendo características como sus funciones en el cargo, responsabilidades, la frecuencia de ejecución y las habilidades necesarias para alcanzar metas a corto o largo plazo. En el proceso de selección, el encargado debe elaborar una lista de las características positivas, habilidades y destrezas del personal, con el objetivo de

elegir a aquel que esté capacitado para asumir el cargo y las responsabilidades asignadas por la empresa.

En este contexto, es crucial que el encargado de la selección de personal esté altamente cualificado para cumplir con las tareas y responsabilidades de la empresa. Por ello, muchas empresas cuentan con departamentos de recursos humanos altamente capacitados que se encargan de elegir a individuos con características específicas, alineadas con los objetivos de la empresa. En resumen, un personal calificado y profesional siempre será capaz de cumplir con los objetivos de la organización donde trabaje. Sus indicadores previstos a razón del marco teórico son calidad administrativa, calidad de trabajo, toma de decisiones, compromiso y control interno.

### III. METODOLOGÍA

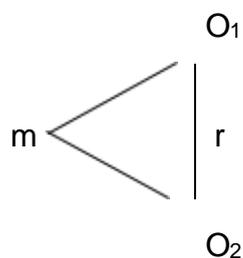
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación adopta un enfoque cuantitativo y se clasifica como no experimental, ya que no hay intervención en las variables, solo observación. En cuanto al tiempo de observación, se trata de un corte transversal, y según el diseño de investigación, se clasifica como correlacional (Pineda y Alvarado, 2008).

Este estudio se caracteriza como básico, establecido en un contexto hipotético, con el propósito principal de desarrollar la teoría y descubrir amplias generalizaciones, siguiendo la clasificación de tipo de estudio sugerida por Tamayo (2009).

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la investigación se describe como descriptiva, ya que examina y detalla características particulares y atributos significativos mediante procesos y procedimientos lógicos y prácticos que permiten identificar las correlaciones entre las variables. Es no experimental, ya que no involucra la manipulación de variables y se basa en la observación de fenómenos, siendo de corte transversal al seleccionar los datos en un contexto único.

En donde:



*Figura 1. Diseño correlacional*

m: Muestra

O1: Variable 1: Capital humano.

r: relación de las variables

O2: Variable 2: Nivel de desempeño.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Capital humano**

##### **Definición conceptual:**

Según Chiavenato (2009, citado en Jimbo, 2020) define al capital humano como un área delicada donde existen variables importantes que determinan las particularidades de cualquier situación dada en la organización, como su cultura, estructura, los factores ambientales, la naturaleza del negocio de la organización, la tecnología que se ha implantado, los procesos internos que se han desarrollado, el estilo de gestión que se ha empleado, y otros.

##### **Definición operacional:**

La variable capital humano se midió haciendo uso un cuestionario de evaluación, se consideró dos dimensiones: Formación académica y la experiencia laboral (Jimbo, 2020).

##### **Dimensiones**

D1: Formación académica: según Rodríguez (2021), la obtención de títulos no es simplemente una acumulación de credenciales, sino más bien un proceso de crecimiento intelectual y personal. Este proceso busca desarrollar habilidades analíticas, críticas y de síntesis, capacitando a la persona para anticipar y resolver desafíos inherentes a su profesión. Este desarrollo debe llevarse a cabo con honestidad, responsabilidad y un sentido de pertinencia hacia la institución universitaria.

D2: Experiencia laboral: según Dekker (2022) no solo facilita el abordaje de situaciones con mayor asertividad, sino que también tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral. Este elemento suele ser compartido entre colegas, convirtiéndose así en una contribución al capital humano mediante la capacidad de compartir habilidades y conocimientos.

##### **Escala de medición**

La escala fue ordinal.

## **Variable 2: Nivel de desempeño**

### **Definición conceptual:**

Se conceptualiza sobre la capacidad de una organización para calibrar la valía de un empleado, asimismo ello se determina mediante la evaluación del rendimiento, que es un proceso continuo y metódico. De igual forma, este método se define por la evaluación del rendimiento del trabajador a lo largo de una duración determinada como durante el periodo se un año o uno menor. En lugar de analizar el impacto global del trabajador a lo largo de su empleo, el sistema se centra en su rendimiento durante ese tiempo concreto (Púm, 2018).

### **Definición operacional:**

Esta variable fueron medidas a través de sus dimensiones, las cuales estuvieron materializadas en un Cuestionario de Desempeño laboral orientado a medir las competencias por individuo y competencias por el puesto.

### **Dimensiones:**

D1: Competencias por individuo: entendida por Gestoso (2018) como un proceso estratégico planificado en el cual la organización selecciona al personal más competente para los roles específicos. En este sentido, el profesional encargado de Recursos Humanos debe estar debidamente preparado, ya que su responsabilidad es mantener un equipo equilibrado y cuidadosamente seleccionado.

D2: Competencias por el puesto: en la óptica de Bertoli (2020) es esencial obtener un conocimiento profundo del personal laboral, comprendiendo características como sus funciones en el cargo, responsabilidades, la frecuencia de ejecución y las habilidades necesarias para alcanzar metas a corto o largo plazo. En el proceso de selección, el encargado debe elaborar una lista de las características positivas, habilidades y destrezas del personal, con el objetivo de elegir a aquel que esté capacitado para asumir el cargo y las responsabilidades asignadas por la empresa.

## Escala de medición

La escala fue ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

Contó con la participación de los representantes de ventas procedentes de distintos laboratorios farmacéuticos presentes en la ciudad de Trujillo. El número total de participantes fue de 240 representantes. Se elaboró un registro detallado que incluyó nombres, instituciones y códigos numerados del 001 al 240, dando forma a un marco de lista completo.

#### 3.3.2. Muestra

Inicialmente, se asumió un valor de  $r=0.5$  para establecer el tamaño de la muestra piloto. Utilizando  $Z_{\alpha}=Z_{\beta}=1.96$  para un nivel de confianza del 95% y una función de potencia del 95%, se determinó que la muestra piloto debería constar de 38 representantes, de acuerdo con Norman y Streiner (1998).

### Figura 2

*Tamaño muestral*

$$n = \left( \frac{z_{\alpha} + z_{\beta} \sqrt{1 - r^2}}{r} \right)^2 + 2$$

#### 3.3.3. Muestreo

La selección al azar de una muestra piloto de 38 representantes permitió evaluar la confiabilidad de los instrumentos y estimar el parámetro  $\rho$  (correlación), obteniendo una estimación de 0.26. Basándonos en esta estimación real (y no en un valor asumido), se determinó el tamaño definitivo de la muestra como  $n=112$ , utilizando la fórmula mencionada anteriormente según Norman y Streiner (1998).

Dado que los instrumentos fueron validados sin necesidad de ajustes significativos, los 38 representantes de la muestra piloto se incluyeron en la muestra final, y se programaron 74 entrevistas adicionales para completar las 112 requeridas.

### **3.3.4. Muestreo**

Se realizó una elección de unidades del marco de lista de manera equitativa mediante la aplicación de un programa de selección aleatoria sin reemplazo (RDNunicos) tanto en la etapa piloto como en la fase adicional.

### **3.3.5. Unidad de análisis**

Un representante de venta que opera en la ciudad de Trujillo.

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

### **3.4.1. Técnica**

Fue la encuesta, porque posibilita la obtención de datos sobre las características, opiniones o percepciones de un individuo en una población con respecto a una variable específica, según Hernández y Mendoza (2018).

### **3.4.2. Instrumentos**

Es un conjunto organizado de preguntas que, de manera sistemática y compuesto por una serie de afirmaciones, facilita la recopilación de información significativa sobre una variable en una población, según Hernández y Mendoza (2018).

Se empleó un cuestionario sobre Capital Humano para evaluar la primera variable, adaptando una metodología específica para medir sus componentes, tal como lo describe Portella (1993, citado en Arrazola y De Hervia, 2001). Este instrumento, de estructura parcialmente organizada, aborda ambas dimensiones.

### **Validez y confiabilidad**

La validez hace referencia a la capacidad del instrumento para medir propiciamente la variable fundamentada en la teoría. Asimismo, la confiabilidad se entiende como la capacidad del instrumento para predecir resultados estables en el tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

En tal sentido, se aplicó la validez de contenido según el juicio de 3 expertos, los cuales fueron: Dr. Carlos Noriega Ángeles, Dr. Juan Pacheco Torres y Dra. Milagros Rodríguez Peña.

De otro modo, para la confiabilidad se aplicó el método de consistencia interna, según el cual se aplicó una prueba piloto a 38 aplicaciones de la muestra piloto, calculada con el programa IBM-SPSS v. 26.

**Tabla 1**

*Estadísticas de fiabilidad del Test de capital humano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,679	3

*Nota:* Datos obtenidos del SPSS.26

El instrumento empleado para la segunda variable es un cuestionario tipo Likert, donde se presentan opciones de acuerdo y desacuerdo en una escala del 1 al 5. Este test fue adaptado de un cuestionario previamente utilizado por Linares (2017).

Asimismo, la validez se determinó mediante el juicio de experto por parte de los validadores, Dr. Carlos Noriega Ángeles, Dr. Juan Pacheco Torres y Dra. Milagros Rodríguez Peña. Asimismo, el nivel de confiabilidad fue obtenido con las 38 aplicaciones de la muestra piloto, calculada con auxilio de IBM-SPSS ver 26.

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad del Test de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	20

*Nota.* Datos obtenidos del SPSS.26

### **3.5. Procedimientos**

La información recopilada mediante los instrumentos mencionados se registró en una hoja de Excel. Posteriormente, esta base de datos se trasladó a una hoja de cálculo en el software IBM-SPSS v. 26, donde se llevó a cabo la categorización de variables. Se aplicó estadística descriptiva para la tabulación tanto simple como

de doble entrada, presentando frecuencias absolutas y porcentajes relativos. Además, se recurrió a la estadística inferencial.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La aplicación de estadística descriptiva incluyó la creación de tablas de frecuencia y medidas porcentuales. Posteriormente, siguiendo la indicación de los autores (Hernández y Mendoza, 2018), se procedió al análisis inferencial. En el ámbito de la estadística inferencial, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que  $n > 50$ , para examinar la distribución de los datos. Debido a la presencia de una distribución no normal, se optó por utilizar el coeficiente no paramétrico rho de Spearman ( $\rho$ ), junto con pruebas de significancia hipotética para la validación de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Salazar (2018), es crucial que los investigadores mantengan sólidos valores morales y éticos para evitar perjudicar a los autores originales. En este sentido, la ética en la investigación desempeña un papel fundamental para el éxito del estudio y su contribución a la comunidad.

La encuesta se realizó de manera anónima, y todo el contenido, incluyendo citas, fue sometido a un exhaustivo proceso de filtración mediante un software antiplagio. Este procedimiento garantiza un aporte significativo de autenticidad a la investigación actual.

Los principios éticos que se considerarán en el próximo artículo son: la obtención del consentimiento informado del entrevistado y el uso exclusivo de la información para fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadísticos descriptivos

**Tabla 3**

*Niveles de calificación del capital humano del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023.*

Niveles	Formación académica		Experiencia laboral		Capital humano	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Altamente calificado	34	30.4	81	72.3	64	57.1
Satisfactoriamente calificado	54	48.2	15	13.4	36	32.1
Medianamente calificado	24	21.4	16	14.3	12	10.7
Total	112	100.0	112	100.0	112	100.0

En la tabla 3 se muestran los niveles de calificación del capital humano y sus dimensiones en representantes de venta investigados. Se puede notar que el segmento de capital humano con el nivel más elevado es el de "altamente calificado", abarcando el 57.1% de la muestra de representantes de ventas. Esto resalta que, dado el carácter sumamente competitivo del mercado laboral en este sector, la demanda de un capital humano de mayor nivel es significativamente alta. En contraste, en el extremo opuesto, solo el 10.7% pertenece al nivel "medianamente calificado", indicando aquellos con poca experiencia en la industria. Asimismo, en sus dimensiones formación académica, predomina el nivel satisfactoriamente calificado, según refirieron el 48.2% de encuestados, con una tendencia al nivel altamente calificado, tal y como sostuvieron el 30.4% de colaboradores. Mientras que en la dimensión experiencia laboral, hay una predominancia del nivel altamente calificado, de acuerdo con el 72.3% de representantes de venta.

**Tabla 4**

*Nivel de desempeño del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023*

Niveles	Competencias por individuo		Competencias por el puesto		Nivel de desempeño	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	72	64.3	69	61.6	73	65.2
Medio	37	33.0	41	36.6	39	34.8
Bajo	3	2.7	2	1.8	0	0.0
Total	112	100.0	112	100.0	112	100.0

En la tabla 4 se muestran los niveles de calificación del desempeño laboral y sus dimensiones en representantes de venta investigados. Puede observarse que el nivel más alto para el desempeño es el alto, en el cual se encuentra el 65.2% de la muestra de representantes de ventas, evidenciando que según la autopercepción de los encuestados respecto a las competencias que conforman parte de su desempeño laboral, se encuentran desarrolladas. En el otro extremo, los que están en el nivel medio son el 34.8%. Además, en la dimensión Competencias por individuo, hay una predominancia del nivel alto (64.3%) al igual que en la dimensión Competencias por el puesto, con el 61.6% de encuestados de la muestra estudiada.

## 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Capital humano	,193	112	,000
Formación académica	,303	112	,000
Experiencia laboral	,304	112	,000
Nivel de desempeño	,181	112	,000
Competencias por individuo	,164	112	,000
Competencias por el puesto	,172	112	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5 se muestra la prueba de K-S, dado que la muestra fue mayor a 0.05. La significancia indicó una distribución no normal en los datos ( $p < 0.05$ ), por lo que se decidió aplicar el coeficiente no paramétrico rho de Spearman.

## 4.3. Estadística inferencial

**Tabla 6**

*Relación entre capital humano y nivel de desempeño del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023.*

		Capital humano	Nivel de desempeño
Rho de Spearman	Capital humano	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	112
	Nivel de desempeño	,671**	1,000
		Coeficiente de correlación	

Sig. (bilateral)	,000	.
N	112	112

*Nota: \*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6 se observa una relación directa y de grado moderado ( $\rho=0.671$ ) entre el capital humano y el desempeño laboral en los representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Trujillo. Así también, la significancia estadística para comprobar las hipótesis, reportó un valor de 0.000, siendo menor al nivel 0.01, por lo que se indicó que la mencionada relación es altamente significativa; aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de variables. Por tanto, se infiere que cuando los colaboradores estén altamente calificados en su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de desempeño laboral en función de sus competencias individuales y de su puesto de trabajo.

### Tabla 7

*Relación entre el capital humano y la dimensión de Competencias por individuo del desempeño laboral del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023*

			Capital humano	Competencias por individuo
Rho de Spearman	Capital humano	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Competencias por individuo	Coefficiente de correlación	,592**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	112	112

*Nota: \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 7 se observa una relación directa y de grado moderado ( $\rho=0.592$ ) entre el capital humano y la dimensión Competencias por individuo del desempeño laboral en los representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Trujillo. Así también, la significancia estadística para comprobar las hipótesis, reportó un valor de 0.000, siendo menor al nivel 0.01, por lo que se indicó que la mencionada relación es altamente significativa; aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de la variable y la dimensión. Por tanto, se infiere que cuando los colaboradores estén altamente calificados en su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de competencias individuales para favorecer a su desempeño laboral.

### Tabla 8

*Relación entre el capital humano y la dimensión de Competencias por el puesto del desempeño laboral del representante de ventas en el mercado farmacéutico en Trujillo 2023.*

			Capital humano	Competencias por el puesto
Rho de Spearman	Capital humano	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Competencias por el puesto	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

---

*Nota: \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8 se observa una relación directa y de grado moderado ( $\rho=0.636$ ) entre el capital humano y la dimensión Competencias por el puesto del desempeño laboral en los representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Trujillo. Así también, la significancia estadística para comprobar las hipótesis, reportó un valor de 0.000, siendo menor al nivel 0.01, por lo que se indicó que la mencionada relación es altamente significativa; aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de la variable y la dimensión. Por tanto, se infiere que cuando los colaboradores estén altamente calificados en su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de competencias para asumir el puesto que favorezcan a su desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Concerniente al objetivo general, en la tabla 6 se observó una relación directa y de grado moderado ( $\rho=0.671$ ) entre el capital humano y el desempeño laboral en los representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Trujillo. Así también, la significancia estadística para comprobar las hipótesis, reportó un valor de 0.000, siendo menor al nivel 0.01, por lo que se indicó que la mencionada relación es altamente significativa; aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de variables. Por tanto, se infiere que cuando los colaboradores estén altamente calificados en su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de desempeño laboral en función de sus competencias individuales y de su puesto de trabajo. Los hallazgos se confirman con los de Sriviboon (2020) quien concluye que las prácticas estratégicas en la gestión del capital humano en empresas farmacéuticas de Tailandia, tuvieron una relación positiva con el desempeño de la innovación. Asimismo, guardan relación con los de Valles (2022) quien concluye que la gestión del capital humano fue buena (87%), regular (12%) y deficiente (1%) y, en lo concerniente al desempeño laboral fue bueno (95%), regular (5%) y deficiente (0%), lo cual refiere que, al incrementarse la gestión del talento humano, se incrementará el desempeño laboral de los colaboradores. Se concluyó en que existió una relación significativa entre las variables ( $\rho=0.421$ ) objeto de investigación.

Sin embargo, estos hallazgos difieren de los aportes de Colmenares (2022), quien, en sus resultados descriptivos, indica que el 50% de los evaluados exhibieron niveles regulares tanto en el capital humano como en el desempeño laboral. Además, señala una correlación entre las dimensiones del desempeño laboral ( $\rho= -.151, p=,317$ ), demostrada mediante la prueba de análisis propuesta. Esto implica que el sentimiento de pertenencia y la alineación de objetivos personales con los de la organización no guardan relación con el desempeño laboral. Estos resultados contradicen los respaldados por la investigación de Ramírez (2021), quien vincula no solo al capital humano como tal, sino también a las acciones realizadas en referencia a las competencias laborales del entorno empresarial. En sus conclusiones, Ramírez enfatiza la

importancia de invertir en el capital humano intelectual mediante la gestión del conocimiento para mejorar la capacidad y el desempeño de toda la organización. Aunque su estudio es más amplio y de gran impacto, lo fundamental es que coincide con nuestro estudio respecto a la conexión entre el capital humano y el desempeño laboral.

En relación al capital humano, aunque se ha seguido la pauta de Portella (1993, citado por Arrazola y De Hervia, 2001), encontramos grandes similitudes con el estudio de Contreras, Cueva y Rubio (2014) sobre el capital humano en México. Según los resultados, estimados con tasas de participación y modelos de regresión lineal, reportan que la mayor participación de mujeres se da en humanidades, ingeniería y ciencias sociales, y para los hombres es menor en todos los casos excepto en arquitectura y ciencias de la salud. La coincidencia radica en que ambos consideran la formación académica como parte del capital humano, aunque no abordan la experiencia y el cargo, como lo hemos desarrollado aquí. Además, el trabajo de Quito y otros (2020) sobre el desempeño laboral del capital humano evidencia la formación académica como un componente clave. Aunque concluyen que el personal encargado de las gestiones del talento humano busca contar con personal adecuado y capacitado.

Estos resultados también concuerdan con lo obtenido por Martínez (2021), quien muestra resultados mediante la prueba de Rho de Spearman, indicando una correlación de 0.478. Con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, sugiriendo que existe una correlación positiva mediana entre las variables de capital humano y los indicadores del nivel de desempeño de la jefatura de Alicorp de consumo masivo en Lima en el año 2017. Estos datos indican una relación entre el capital humano y el desempeño laboral, específicamente con las dimensiones de competencia para el individuo y competencia para el puesto. Esto refleja que muchas investigaciones se presentan como gestiones del talento humano, como destaca Chiavenato, quien advierte que es necesario contar con empleados bien entrenados y motivados, además de gestionar el cambio, ya que esto contribuirá a que la organización alcance sus objetivos y cumpla su misión (Chiavenato, 2009). En relación al primer objetivo específico, la Tabla 4 detalla los niveles de calificación del capital humano y sus dimensiones en los representantes de ventas

bajo investigación. Se destaca que el nivel más elevado de capital humano es el "altamente calificado", abarcando el 57.1% de la muestra de representantes de ventas. Esto refleja la mayor demanda de un capital humano más elevado en un mercado laboral altamente competitivo en este sector. En contraste, aquellos clasificados como "medianamente calificados" representan solo el 10.7%, principalmente correspondiendo a individuos con experiencia limitada en el rubro. En términos de formación académica, la dimensión predominante es el nivel "satisfactoriamente calificado", según el 48.2% de los encuestados, con una tendencia hacia el nivel "altamente calificado", según lo indicado por el 30.4% de los colaboradores. Respecto a la experiencia laboral, se observa una predominancia del nivel "altamente calificado", según el 72.3% de los representantes de ventas.

Estos resultados coinciden con los de Mora y Garita (2022), quienes encontraron que las competencias profesionales de los colaboradores fueron potencializadas en ocasiones (51%), en pocas ocasiones (47.9%) y nunca (1.1%). Además, en relación a la formación académica, el 87% tenía estudios superiores completos e incompletos, mientras que el 13% tenía educación secundaria culminada. En cuanto a la experiencia laboral, el 78% de los colaboradores contaban con más de 3 años de experiencia, mientras que el 22% tenía menos de 3 años.

Esto respalda los aportes de Santo y Fernández (2019), quienes sostienen que el capital humano, según la actividad de la empresa, puede ser de mayor o menor exigencia. En el caso del mercado farmacéutico, se requiere que los representantes proporcionen información detallada sobre productos vinculados a la salud, con conocimiento profundo de principios activos, efectos secundarios y estudios farmacéuticos relevantes. Esto implica una capacitación continua para mantenerse competitivos, justificando así el alto porcentaje (57.1%) clasificado como altamente calificado en esta investigación.

Con respecto al segundo objetivo específico, la Tabla 5 exhibe los niveles de calificación del desempeño laboral y sus dimensiones en los representantes de ventas investigados. Se destaca que el nivel más elevado de desempeño es el "alto", comprendiendo el 65.2% de la muestra de representantes de ventas. Esto indica que, según la percepción de los encuestados sobre las competencias que integran su desempeño laboral, estas se encuentran bien desarrolladas. Por otro

lado, el 34.8% se sitúa en el nivel "medio". En las dimensiones de "Competencias por individuo" y "Competencias por el puesto", prevalece el nivel "alto" con un 64.3% y 61.6% de encuestados, respectivamente.

Estos resultados son similares a los de Quezada y Seminario (2021), quienes concluyeron que el desempeño laboral se distribuye en niveles regulares (35.9%), buenos (32.6%) y malos (31.5%). Destacan la necesidad de mejorar habilidades, participación y productividad para potenciar el desempeño laboral de los colaboradores.

Esto se fundamenta en las contribuciones de Rodríguez y Cáceres (2020), quienes subrayan la importancia del desempeño laboral en cualquier entidad. Para aumentar la productividad, las organizaciones mejoran continuamente su entorno, destacando así la relevancia de estudiar y evaluar esta variable.

En cuanto al tercer objetivo específico, la Tabla 7 revela una relación directa y moderada ( $\rho=0.592$ ) entre el capital humano y la dimensión "Competencias por individuo" del desempeño laboral en representantes de ventas de empresas farmacéuticas en Trujillo. La significancia estadística, con un valor de 0.000 menor al nivel de 0.01, confirma que esta relación es altamente significativa. Por ende, se valida la hipótesis alterna que respalda la conexión entre la variable y la dimensión. Se infiere que, cuando los colaboradores tienen un alto nivel de capital humano en términos de formación académica y experiencia laboral, exhiben competencias individuales elevadas que favorecen su desempeño laboral.

Estos hallazgos concuerdan con Hermawan et al. (2020), quienes concluyeron que la formación académica como parte del capital humano influye en la estructura, cartera de clientes y ventaja competitiva de las farmacéuticas. Además, la preparación profesional debe ajustarse al perfil del puesto establecido por la empresa. También coinciden con Arena (2023), quien observó que la carga laboral, debido a una formación académica deficiente y poca experiencia laboral, impacta negativamente el desempeño en farmacéuticas, especialmente en la dimensión de factores organizativos, donde el personal realiza tareas no asignadas según su puesto. Desde una perspectiva teórica, Gaspar (2021) sostiene que una gestión eficiente del talento humano promueve un buen desempeño laboral, contribuyendo al logro de los objetivos empresariales.

Destaca la importancia de identificar a los recursos humanos más calificados para maximizar su aprovechamiento en la organización.

Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, se presenta en la Tabla 8 una conexión directa y moderadamente intensa ( $\rho=0.636$ ) entre el capital humano y la dimensión "Competencias por el puesto" del desempeño laboral en los representantes de ventas de empresas farmacéuticas en Trujillo. La significancia estadística, con un valor de 0.000, inferior al nivel 0.01, confirma la alta significancia de esta relación. Por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna que respalda la vinculación entre la variable y la dimensión. Se infiere que cuando los colaboradores tienen un alto nivel de capital humano en términos de formación académica y experiencia laboral, pueden demostrar competencias elevadas para desempeñar eficazmente el puesto, beneficiando así su desempeño laboral.

Estos resultados coinciden con lo encontrado por Suksod y Cruthaka (2020), quienes concluyen que las prácticas eficaces en la gestión de recursos humanos influyeron en el rendimiento de los empleados de las farmacéuticas debido a la educación y experiencia reflejada en el desempeño de sus funciones. Este hallazgo también se alinea con los planteamientos teóricos de Chávez & Fleitas (2023), quienes resaltan el papel crucial del talento humano en la innovación, ya que la experiencia y el talento llevan al desarrollo de nuevas habilidades e ideas. Aunque los resultados de este estudio no coinciden necesariamente con cifras específicas, comparten una similitud conceptual, ya que ambas investigaciones exploran la conexión entre el capital humano y el desempeño laboral desde perspectivas complementarias.

En nuestra investigación, considerando las variables de capital humano y desempeño laboral, se observa que el 65.2% de los representantes se sitúan en el nivel alto del capital humano. A nivel global, los representantes altamente calificados registran un 100% en la categoría alta de desempeño laboral, mientras que, con un capital humano satisfactoriamente calificado, el desempeño laboral desciende al 83.3%. Este porcentaje disminuye aún más cuando el capital humano es medianamente calificado, alcanzando solo el 48.4%.

Estos resultados contrastan con los hallazgos de Álvarez (2019), quien señala que el 82.6% de los evaluados mostraron niveles regulares en la estructura y desempeño laboral, y no encontró una relación significativa entre dichas

dimensiones y el desempeño laboral. La discrepancia entre estos resultados puede deberse a las particularidades de las muestras y contextos específicos de cada estudio. En nuestro caso, los datos sugieren que un mayor nivel de capital humano está vinculado positivamente con un mejor desempeño laboral, respaldando la idea de que la preparación académica y la experiencia laboral impactan positivamente en el rendimiento de los representantes de ventas en empresas farmacéuticas.

## VI. CONCLUSIONES

Concerniente al objetivo general, se determinó una relación directa, moderada y altamente significativa ( $\rho=0.671$ ;  $p<0.01$ ) entre el capital humano y el desempeño laboral; aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de variables. Por tanto, cuando los colaboradores estén altamente calificados en su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de desempeño laboral en función de sus competencias individuales y de su puesto de trabajo.

Respecto al objetivo específico 1, se determinó que el nivel más elevado de capital humano fue clasificado como altamente calificado, abarcando el 57.1% de la muestra de representantes de ventas. Este hallazgo resalta que, dado el carácter altamente competitivo del mercado laboral en este sector, se demanda un nivel más elevado de capital humano. Asimismo, en sus dimensiones formación académica, predominó el nivel satisfactoriamente calificado, según refirieron el 48.2% de encuestados, mientras que en la dimensión experiencia laboral, hubo una predominancia del nivel altamente calificado, de acuerdo con el 72.3%.

Acerca del objetivo específico 2, el nivel predominante para el desempeño fue el alto, en el cual se encuentra el 65.2% de la muestra de representantes de ventas, evidenciando que según la autopercepción de los encuestados respecto a las competencias que conforman parte de su desempeño laboral, se encuentran desarrolladas. Además, en la dimensión Competencias por individuo, hubo una predominancia del nivel alto (64.3%) al igual que en la dimensión Competencias por el puesto, con el 61.6% de encuestados de la muestra estudiada.

Referente al objetivo específico 3, se estableció una relación directa, moderada y altamente significativa ( $\rho=0.592$ ;  $p<0.01$ ) entre el capital humano y la dimensión Competencias por individuo del desempeño laboral en los representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Trujillo, aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de la variable y la dimensión. Por tanto, se infiere que cuando los colaboradores estén altamente calificados en

su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de competencias individuales para favorecer a su desempeño laboral.

Finalmente, hubo una relación directa, moderada y altamente significativa ( $\rho=0.636$ ) entre el capital humano y la dimensión Competencias por el puesto del desempeño laboral en los representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Trujillo, aceptándose la hipótesis alterna que confirma la relación de la variable y la dimensión. Por tanto, se infiere que cuando los colaboradores estén altamente calificados en su nivel de capital humano, en torno a su formación académica y experiencia laboral, podrán evidenciar un alto nivel de competencias para asumir el puesto que favorezcan a su desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las compañías que operan en el mercado farmacéutico de Trujillo:

A los líderes y directivos de las empresas farmacéuticas empleadoras de representantes de ventas en el mercado farmacéutico, aprovechar la experiencia y conocimientos adquiridos por los colaboradores altamente calificados y con un desempeño laboral destacado. Esto permitirá que, en su calidad de colaboradores exitosos, lideren talleres formativos para fomentar el desarrollo continuo en la organización.

A los gerentes de las empresas en donde laboran los representantes de ventas del mercado farmacéutico, diseñar e implementar programas de desarrollo profesional que se centren en las competencias esenciales identificadas, brindando oportunidades de capacitación y actualización continua a los empleados.

A los gerentes de las empresas estudiadas, implementar sistemas de incentivos y reconocimientos que motiven a los empleados a alcanzar metas y mejorar su desempeño. Pueden incluir bonificaciones, reconocimientos formales y oportunidades de desarrollo profesional.

A los gerentes señalados, desarrollar métricas y herramientas para medir el ROI en capital humano, vinculando directamente las inversiones en desarrollo de personal con mejoras en el desempeño y los resultados empresariales.

Al área de RR.HH., realizar análisis periódicos de brechas de competencias para identificar áreas en las que los colaboradores puedan necesitar más desarrollo y ajusta las estrategias de capacitación en consecuencia.

.

## REFERENCIAS

- Achim, M.-V., & Borlea, S. N. (2017). ENVIRONMENTAL PERFORMANCES – WAY TO BOOST UP FINANCIAL PERFORMANCES OF COMPANIES .
- Aeknarajindawat et al. (2020). Role of high - Performance work practices on performance in pharmaceutical business in Thailand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 3(11), 57–66. <https://doi.org/10.5530/srp.2020.3.07>
- Alabdullah, T. T. (2018). THE PERFORMANCE OF COMPANIES AND THE BOARD'S CHARACTERISTICS FROM THE NEW PERSPECTIVE OF
- Almashhadani, M., & Almashhadani, H. A. (2022). The beneficial of firm size, board size, ownership structure, and independence in developing markets' firm performance: Evidence from Asia. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* , 11(7), 1-5.  
doi:10.35629/8028-1107018892
- Amrullah, Y. A., Atmoko, A. D., Hasym, A. M., & Arif, N. U. (2023). Tinjauan Sistematis Riset Human Capital Development Pada Kinerja Organisasi Serta Agenda Riset Mendatang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)*, 3(3), 1-11. doi:jebma.v3n3.2969
- Ancajima, M. (2019). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipan Tours SAC Chiclayo 2019*. Chiclayo.
- APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf
- Arana, A. (2023). *Carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118850>
- Ardiles, Z. M. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina*, 6(4), 1-17. . <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2613/3867>
- Aroni, R. (2021). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral: una revisión de la literatura científica entre los años 2016 y 2021*.

- (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28307>
- Arrazola, M y De Hervia, J. (2001). Medición del capital humano y análisis de su rendimiento. *Papeles de trabajo del instituto fiscales*.
- Bedoya, E. (2003). *La nueva gestión de las personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. ima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes; Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid, España: ESIC
- Boon, C., Eckard, R., Lepak, D. P., & Boselie, P. (2018). Integrating strategic human capital and strategic human resource management. *The International Journal of human resource management*, 29(1), 1-34. doi:0.1080/09585192.2017.1380063
- Cabezas, C. y Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 11(6), 742–761.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>
- Capece. (2019). The Performance Assessment of Energy Companies. *El Sevier*, 5(1), 1-6. doi:10.1016/j.apcbee.2013.05.046
- Cardona, M. (2007). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. (Cuaderno de investigación). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.  
<https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/cuadernos-investigacion/article/view/1287>
- Castañeda. (2017). El Consenso de Washington: algunas implicaciones para América Latina. *Cenes*, 28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4795/479553173002.pdf>
- Castañeda. (2017). El Consenso de Washington: algunas implicaciones para América Latina. *Cenes*, 27. Obtenido de <file:///C:/Users/Heidi/Downloads/Dialnet-ElConsensoDeWashington-5827390.pdf>

- Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. La Caracola.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw Hill. . <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES->
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. (Novena ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cline, R. (2021). Disequilibrium and Human Capital in Pharmacy Labor Markets: Evidence From Four States. *Journal of the American Pharmacists Association*, 6(43), 702-709. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1544319115318720>
- COCHRAN, W. (1979). *TECICAS DE MUESTREO*. MEXICO: CECSA.
- Collazos, M. y Fernández, A. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán- periodo 2018. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1). <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>
- Crisóstomo, M. (2019). *Gestión Del Talento Humano Y Desempeño Laboral Del Personal Asistencial En El Departamento De Farmacia, Hospital Regional De Huacho, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2884/MARÍARITACRISÓSTOMOSALVATIERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Curipaco, Y. & Zea, C. (2022). Dotación de los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud - Huancavelica, 2017. *GnosisWisdom*, 2(2), 31–45. <https://doi.org/10.54556/gnosiswisdom.v2i2.36>
- Da Luz, V. (2015). La experiencia laboral: ¿Determina para las organizaciones la contratación de jóvenes recién graduados y les acarrea repercusiones? (Tesis de pregrado). Universidad de la República, Montevideo, Uruguay. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/7785/1/Luz%20c%20Valentina%20da.pdf>
- Deker. (2022). Capital intelectual y desempeño docente en una institución educativa de la provincia de los Ríos - Ecuador. *Tesis de Maestría*.

- Universidad Cesar Vallejo, Ríos, Ecuador.  
Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99199/Deker\\_GMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99199/Deker_GMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Deker. (2022). Capital intelectual y desempeño docente en una institución educativa de la provincia de los Ríos - Ecuador. *Tesis de Maestría*. Ecuador.  
  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99199/Deker\\_GMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99199/Deker_GMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Diaz. (2021). El capital humano y la productividad de las empresas. *Torreon Universitario*, 11(30), 1-8. Obtenido de <https://camjol.info/index.php/torreon/article/view/13427/15549>
- Ejiro. (2019). A Literature Review of Human Capital and Economic Growth . *Business and Economic Research*, 9(4), 1-18. doi:10.5296/ber.v9i4.15624  
*Environmental Engineering and Management Journal*, 13(4), 1-14. doi:10.1596/1813-
- Espinoza, K. y Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. (Tesis de posgrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú.  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10409>
- Fleet, D. D. (2018). Human Capital and Inappropriate Behavior: Review and Recommendations. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 6(3), 1-19. doi:10.4236/jhrss.2018.64042.
- Gaspar, M. (2021). La gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de la empresa. *Polo del Conocimiento*, 318-327.
- Gómez. (2019). ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS LÍNEAS DE MANTENIMIENTO AÉREO. *Tesis de Maestría*. CIATEQ, Queretaro. Obtenido de <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/299/1/GomezSalazarMoises%20MDGPI%202019.pdf>

- Grigorovica, E., Jansone-Ratinika, A. S., & Bahs, G. (2022). ASPECTS OF HUMAN CAPITAL MANAGEMENT OF HEALTHCARE WORKFORCE IN THE CONTEXT OF LIFELONG LEARNING: A RAPID REVIEW. *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION*, 1(11), 1-14. doi:10.17770/sie2022vol1.6865
- Guerrero, González, Matos, & Picón. (2012). Desarrollo del capital humano y su impacto en el desempeño de una institución microfinanciera no regulada del Perú. *Revista Apunt. Univ*, 53-68.
- Guzmán. (2004). ALGUNOS COMENTARIOS RESPECTO DE LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL RÉGIMEN ECONÓMICO CONSAGRADO POR LA CONSTITUCIÓN PERUANA DE 1993. *Foro Jurídico*, 13. .  
file:///C:/Users/Heidi/Downloads/18344-Texto%20del%20art%C3%ADculo-72699-1-10-20170523.pdf
- Harahap, I. M., Septiani, I., & Endri, E. (2020). Effect of financial performance on firms' value of cable companies in Indonesia. *Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia* , 12(7), 1-8. doi:10.5267/j.ac.2020.7.008
- Hermawan et al. (2020). Intellectual Capital, Business Performance, and Competitive Advantage: An Empirical Study for the Pharmaceutical Companies. *Quality, Access to Success, Journal of Management Systems*, 175(21), 103-106.  
[http://eprints.umsida.ac.id/8121/5/Artikel%20Caltitea\\_compressed.pdf](http://eprints.umsida.ac.id/8121/5/Artikel%20Caltitea_compressed.pdf)
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87438/Amara\\_nito\\_EEA-Benites\\_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87438/Amara_nito_EEA-Benites_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hussein, M. K., Al-tekreeti, R. B., Hasan, M. F., & Flayyih, H. H. (2023). The Moderate Role of the Perceived Orientation of Information Technology in the Relationship between Human Capital and Organizational Innovation Mediating Orientations to Learning: Literature Review. *Ishtar Journal of Economics and Business Studies (IJEBS)*, 4(1), 1-8. doi:10.55270/ijebs.v4i1.14
- Iglesias, M. Tejedo, J. y Lobato, F. (2010). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid, España: Macmillan Iberia, S. A.
- Jimbo, K. (2020). *Evaluación del Desempeño para el personal de farmacia: Caso*

- Farmacia Cuxibamba de la ciudad de Loja, 2019-2020.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23668>
- Joyce, S. P. (2020). Environmental Disclosure and Financial Performance of Listed Oil and Gas Companies in Nigeria: A Review on Literature . *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 22(9), 1-9. doi: 10.9790/487X-2209035866
- Kasasbeh, F. I. (2021). Impact of financing decisions ratios on firm accounting-based performance: evidence from Jordan listed companies. *Future Business Journal*, 7(1), 1-10. doi:10.1186/s43093-021-00061-0
- Leiva, H. y Rodríguez, C. (2019). *La gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la botica Inkafarma del Centro Comercial Real Plaza de la ciudad de Trujillo en el año 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5736>
- León, J. (2019). Capital humano y pobreza regional en Perú. *Región y Sociedad*, 1- 23.
- Linares, J. (2017). *Motivación Laboral y desempeño laboral en elk centro de salud la Huayrona 2017.* . Repositorio UCV posgrado.
- Llontop, B. (2021). *Habilidades gerenciales de los Químicos Farmacéuticos y la productividad laboral en las droguerías farmacéuticas de Lambayeque, 2020*°. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10712>
- Losada, F. y Torres, S. (2018). La influencia de los recursos humanos en la venta libre de la oficina de farmacia. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, (1), 3-24. <https://doi.org/10.17561/ree.v2018n1.1>
- Ludeña, D. (2020). *Sistemas de trabajo de alto rendimiento y desempeño organizacional de representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Chiclayo, octubre de 2019 – enero de 2020.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2749>

MANIPULATION AVOIDANCE. *Corporate Ownership & Control*, 13(4), 1- 138.  
doi:: 10.1108/14720700710756562.

Mendiola. (2017). La importancia del capital humano en las empresas, el trabajo como medio de superación personal. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional Autónoma de México, México. .  
<http://132.248.9.195/ptd2017/septiembre/0764941/0764941.pdf>

Meroussis, G. (2022). Clima organizacional y Desempeño laboral: Una revisión sistemática. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9840>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. (2021). Segundo Informe Nacional sobre el avance en la implementación del Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo de América Latina y el Caribe 2016-2019. *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. .  
<https://www.mimp.gob.pe/infopoblacion/pdf/2-Informe-Nacional-sobre-el-avance-en-la-implementaci%C3%B3n-del-Consenso-de-Montevideo.pdf>

Mohamed Abdel Mawla OSMAN, D. P. (2021). Corporate Governance and Performance of Insurance Companies in the Saudi Market. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(4), 1-16.doi:10.13106/jafeb.2022.vol9.no4.0213

Montalvo, T. (2023). *Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022*. (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9128>

Mora, V. y Garita, H. (2022). *Análisis del proceso de gestión en el Departamento de Recursos Humanos de la Cadena de Farmacias Don Gerardo en Costa Rica durante el año 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Nacional, Puntarenas, Costa Rica.  
<https://repositorio.utn.ac.cr/items/dc48fc0a-10b7-4107-a630-f4aa3990b9d1>

Mukhalipi, A. (2018). Human Capital Management and Future of Work; Job Creation and Unemployment: A Literature Review. *Open Access Library*

*Journal*, 5(3), 1-17. doi:10.4236/oalib.1104859.

Muñoz, R (2019). *Gestión directiva y recursos humanos en el servicio de farmacia del Hospital de Emergencias Grau, 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44346>

Norman, G., D. Streirner. (1998). *Bioestadística*. México: Harcourt-Brace.

Odhon'g, E. & Omolo, J. (2019). Effect of human capital investment on organizational performance of pharmaceutical companies in Kenya. *Global Journal of Human Resource Management*, 6(3).

<https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/14802/EFFECT%20OF%20HUMAN%20CAPITAL%20INVESTMENT%20ON%20ORGANIZATIONAL.pdf?sequence=1>

Onyebuchi, O. (2017). HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT AND ORGANIZATIONAL SURVIVAL: A THEORETICAL REVIEW. *International Journal of Management and Sustainability*, 7(4), 1-10. doi:10.18488/journal.11.2018.74.194.203

Paredes, P. y Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, (5), 44–61.

<https://doi.org/10.47058/joa5.4>

Peña. (2021). Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado, Huarmaca. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido

de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75630/Pe%C3%B1a\\_RLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75630/Pe%C3%B1a_RLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, C. (2005). *Técnicas Estadísticas con SPSS 12 Aplicaciones al Análisis de Datos*. Madrid: Pearsom - Prentice Hall.

Perú, N. U. (2021). El sector empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible. *Oficina de la Coordinación Residente*. Obtenido de <https://peru.un.org/sites/default/files/2021-12/El%20Sector%20Empresarial%20y%20los%20ODS.pdf>

- Pineda, E., Alvarado, E. (2008). *Metodología de Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Portela, H. (2001). *La epistemología en la educación física*. Buenos Aires: Revista digital Buenos Aires año 7 número 37.
- Prieto, (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Tesis de pregrado). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.  
<https://repository.udem.edu.co/handle/11407/160>
- Púm, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Quezada, L. y Seminario, C. (2021). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital público de Trujillo, 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84420>
- Quispe, C. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14412>
- Quito, Matute, Orbe, Ortie, Matovell, & Romo. (2020). Desempeño laboral del capital humano en las Universidades de la ciudad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 163-191.
- Riyanto, S., & Endr, E. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement". *"Problems and Perspectives in Management"*, 15(2), 1-14. doi:10.21511/ppm.19(3).2021.14
- Rodriguez. (2018). SUPERACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN ACADÉMICA: ¿CONCEPTOS IGUALES O DIFERENTES? *Didáctica y Educación*. Obtenido de file:///http:/Users/Heidi/Downloads/Dialnet-SuperacionProfesionalYFormacionAcademica-6715783.pdf
- Rodriguez. (2021). EL DESEMPEÑO ADAPTATIVO IMPLICACIONES PARA LA

- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR PÚBLICO. *AZTERLANAK*, 1(20), 1-22. Obtenido de file:///C:/Users/Heidi/Downloads/Rodriguez%20&\_8\_29.pdf
- Rosa. (2019). Analysis Effect Quality of Accounting Information Systems to Support Company Performance. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 13(3), 1-7. doi:doi:10.1088/1757-899X/662/3/032015
- Rosales, L. (2018) La relación del Capital Humano en la Empleabilidad de los egresados en Administración de la UNMSM. *Industrial Data, Revista de Investigación*, 1(21), 91-100. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i1.14915>
- Rosas. (2018). Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú - UTP, 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/29197/Sal%20y%20Rosas\\_FRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/29197/Sal%20y%20Rosas_FRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sal, R. (2018). *Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú - UTP, 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29197?locale-attribute=es>
- Sanchez Medina, A,& Melían Gonzales, A & Hormiga Perez, E. (2007). El Concepto de Capital Intelectual y sus Dimensiones. *Investigaciones Europeas de dirección y economía de empresas*.
- Silva, S. M. (2022). Innovation climate, human capital and dynamic capacities:interrelations between innovation antecedents. *Innovation & Management Review*, 19(4), 1-20. doi:10.1108/INMR-06-2019-0087
- Sriviboon, C. (2020). The impact of strategic human resource on the innovation performance of pharmacy companies in Thailand: Mediating role of innovation capabilities. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(1), 434–442. <https://doi.org/10.5530/srp.2020.1.55>

- Suksod, P. & Cruthaka, C. (2020). The relationship between human resources practices and organizational performance in pharmaceutical industry of Thailand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(3), 67–76. <https://doi.org/10.5530/srp.2020.3.08>
- Sulaiman, E. (2020). THEORY OF PLANNED BEHAVIOR, HUMAN CAPITAL THEORY, AND SOCIAL LEARNING THEORY TOWARDS ENTREPRENEURIAL INTENTION. THE ROLE OF ISLAMIC PERSPECTIVE ENTREPRENEURSHIP, AN ATTEMPT TOWARDS DISCUSSION: A GENERAL-REVIEW PAPER. *International Journal of Management (IJM)*, 11(14), 1-8. doi:IJM.11.11.2020.081
- Suroso, A. I., Tandra, H., & Wahyudi, I. (2021). The Impact of Sustainable Certification on Financial and Market Performance: Evidence from Indonesian Palm Oil Companies. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 24(6), 1-7. doi:10.18280/ijstdp.160810
- THI, N. N., & QUANG, T. V. (2019). FACTORS AFFECTING THE ABILITY TO MEET THE NEEDS OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION FOR COST,REVENUE, AND PERFORMANCE IN THE CONSTRUCTION COMPANIES LISTED ON THE VIETNAM STOCK EXCHANGE. *The Seybold*, 17(3), 1-15. doi:10.5281/zenodo.7116091
- TSVETKOVA, L., BUGAEV, Y., BELOUSOVA, T., & ZHUKOVA, O. (2021). Factors Affecting the Performance of Insurance Companies in Russian Federation . *Montenegrin Journal of Economics*, 17(1), 1-10. doi:: 10.14254/1800- 5845/2021.17-1.16
- Valderrey, P. (2010). *SPSS 17 Extracción del conocimiento a partir del análisis de datos*. México: Alfaomega.
- Valles, V. (2022). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de colaboradores en una micro red Trujillo Metropolitano, 2022*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101655>
- Vila. (2015). Formación para fuerza de ventas mexicana. *Revista de Ciencias Sociales*. . <https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299007.pdf>

Zayas, I. (2022). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 14(7), 100–250. <https://orcid.org/0000-0002-5643-571>



---

	desarrollado, el estilo de gestión que se ha empleado, y otros.	Se midió a partir de las puntuaciones obtenidas en las dimensiones Competencias por individuo y Competencias por el puesto.			
Nivel de desempeño	Se conceptualiza sobre la capacidad de una organización para calibrar la valía de un empleado, asimismo ello se determina mediante la evaluación del rendimiento, que es un proceso continuo y metódico. De igual forma, este método se define por la evaluación del rendimiento del trabajador a lo largo de una duración determinada como durante el periodo se un año o uno menor. En lugar de analizar el impacto global del trabajador a lo largo de su empleo, el sistema se centra en su rendimiento durante ese tiempo concreto (Púm, 2018)	Competencia por individuo	Competencia por el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Iniciativa y excelencia</li> <li>-Integridad</li> <li>-Comunicación</li> <li>-Supervisión</li> <li>-Adaptabilidad</li> <li>-Calidad administrativa</li> <li>-Calidad de trabajo</li> <li>-Toma de decisiones</li> <li>-Compromiso</li> <li>-Control interno</li> </ul>	Ordinal

---

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento de Capital Humano

Edad (años)

Formación académica:		
Secundaria Completa:	Si	No
Nivel Técnico Incompleto	Si	No
Nivel Técnico Completo	Si	No
Superior Universitario Incompleto	Si	No
Superior Universitario Completo	Si	No
Maestría Incompleta	Si	No
Maestría Completa	Si	No
Doctorado Incompleto	Si	No
Doctorado Completo	Si	No
Diplomado Incompleto	Si	No
Diplomado Completo	Si	No

Explica en orden cronológico:

Empresa 1

Cargo:

tiempo (años):

Número de persona a cargo:

Empresa 2

Cargo:

tiempo (años):

Número de persona a cargo:

Empresa 3

Cargo:

tiempo (años):

Número de persona a  
cargo:

Empresa 4

Cargo:

tiempo (años):

Número de  
persona a cargo:

Dimensión formación académica (10 puntos)      Dimensión Experiencia (10 puntos)

<b>Doctorado completo</b>	<b>10</b>	<b>Gerente, adm., superv.</b>	<b>10 + años</b>	<b>10</b>
<b>Doctorado incompleto</b>	<b>9</b>	<b>Gerente, adm., superv.</b>	<b>5-9 años</b>	<b>8</b>
<b>Maestría completa</b>	<b>8</b>	<b>Gerente, adm., superv.</b>	<b>&lt;5 año</b>	
<b>Maestría incompleta</b>	<b>7</b>	<b>Representante /vend</b>	<b>5 + año</b>	
<b>Diplomado</b>	<b>6</b>	<b>Representante/vend.</b>	<b>&lt;5 años</b>	<b>4</b>
<b>Estudios técnicos completo</b>	<b>5</b>			
<b>Estudios téc. Incompleto</b>	<b>4</b>			
<b>Secundaria completa</b>	<b>3</b>			

**Calificación del capital humano:**

Puntaje total: suma de las dos dimensiones:  $PT = DFA +$

DE Categorización final de Capital Humano

**Altamente calificado:**

**Puntaje de 15 a 20**

**Satisfactoriamente calificado:**

**Puntaje de 11 a 14**

**Medianamente calificado:**

**Puntaje de 7 a 10**



	descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.						
9	Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia.						
10	Uso eficaz y protección de los recursos.						
11	Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.						
12	Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.						
13	Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo						



**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Capital humano	Formación académica	La formación académica no implica la acumulación de títulos, debe ser entendida como un proceso de crecimiento intelectual y personal, que permita el desarrollo de una capacidad analítica-crítica-concreción y síntesis, para prever y resolver problemas propios de la profesión, con honestidad, responsabilidad y sentido de pertinencia hacia la institución universitaria (Rodríguez, 2018)
	Experiencia laboral	La Experiencia laboral es un elemento que permite trabajar las situaciones con un mayor asertividad. Su incidencia en el desempeño laboral es positiva. Es un elemento que suele ser compartido entre los compañeros, de esta manera la capacidad para compartir las habilidades y conocimientos pasa a ser un elemento del capital humano (Deker, 2022)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario test de Capital humano elaborado por Jorge Eduardo Neciosup Castro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Formación académica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación básica regular - Carrera técnica - Licenciatura - Diplomado - Maestría - Doctorado	Secundaria Completa:	4	4	4	
	Nivel Técnico Incompleto	4	4	4	
	Nivel Técnico Completo	4	4	4	
	Superior Universitario Incompleto	4	4	4	
	Superior Universitario Completo	4	4	4	
	Maestría Incompleta	4	4	4	
	Maestría Completa	4	4	4	
	Doctorado Incompleto	4	4	4	
	Doctorado Completo	4	4	4	
	Diplomado Incompleto	4	4	4	
	Diplomado Completo	4	4	4	

- Segunda dimensión: Experiencia laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de experiencia	10 años a más	4	4	4	
	- 5 a 9 años	4	4	4	
	-Menor de 5 años	4	4	4	
Cargos	Supervisor	4	4	4	
	Administrador	4	4	4	
	Gerente				



Firma del  
evaluador DNI  
18173945

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**El cuestionario del Capital humano**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JUAN FRANCISCO PACHECO TORRES		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	INGENIERÍA DE SISTEMAS GESTIÓN EDUCATIVA ADMINSITRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario test de Capital humano
<b>Autor:</b>	Jorge Eduardo Neciosup Castro
<b>Procedencia:</b>	UCV CAMPUS TRUJILLO
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	12 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trujillo
<b>Significación:</b>	Muy en desacuerdo MD (1), En desacuerdo ED (2), Indiferente I (3), De acuerdo A (4), Muy de acuerdo MA (5)

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Capital humano	Formación académica	La formación académica no implica la acumulación de títulos, debe ser entendida como un proceso de crecimiento intelectual y personal, que permita el desarrollo de una capacidad analítica-crítica-concreción y síntesis, para prever y resolver problemas propios de la profesión, con honestidad, responsabilidad y sentido de pertinencia hacia la institución universitaria (Rodríguez, 2018)
	Experiencia laboral	La Experiencia laboral es un elemento que permite trabajar las situaciones con un mayor asertividad. Su incidencia en el desempeño laboral es positiva. Es un elemento que suele ser compartido entre los compañeros, de esta manera la capacidad para compartir las habilidades y conocimientos pasa a ser un elemento del capital humano (Deker, 2022)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario test de Capital humano elaborado por Jorge Eduardo Neciosup Castro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Formación académica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación básica regular - Carrera técnica - Licenciatura - Diplomado - Maestría - Doctorado	Secundaria Completa:	4	4	4	
	Nivel Técnico Incompleto	4	4	4	
	Nivel Técnico Completo	4	4	4	
	Superior Universitario Incompleto	4	4	4	
	Superior Universitario Completo	4	4	4	
	Maestría Incompleta	4	4	4	
	Maestría Completa	4	4	4	
	Doctorado Incompleto	4	4	4	
	Doctorado Completo	4	4	4	
	Diplomado Incompleto	4	4	4	
	Diplomado Completo	4	4	4	

- Segunda dimensión: Experiencia laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de experiencia	10 años a más	4	4	4	
	- 5 a 9 años	4	4	4	
	-Menor de 5 años	4	4	4	
Cargos	Supervisor	4	4	4	
	Administrador	4	4	4	
	Gerente				

  
 Firma del evaluador  
 DNI 18167212

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**El cuestionario del Capital humano**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	MILAGROS JANET RODRIGUEZ PEÑA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	INGENIERÍA DE SISTEMAS GESTIÓN EDUCATIVA ADMINSITRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario test de Capital humano
<b>Autor:</b>	Jorge Eduardo Neciosup Castro
<b>Procedencia:</b>	UCV CAMPUS TRUJILLO
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	12 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trujillo
<b>Significación:</b>	Muy en desacuerdo MD (1), En desacuerdo ED (2), Indiferente I (3), De acuerdo A (4), Muy de acuerdo MA (5)

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Capital humano	Formación académica	La formación académica no implica la acumulación de títulos, debe ser entendida como un proceso de crecimiento intelectual y personal, que permita el desarrollo de una capacidad analítica-crítica-concreción y síntesis, para prever y resolver problemas propios de la profesión, con honestidad, responsabilidad y sentido de pertinencia hacia la institución universitaria (Rodríguez, 2018)
	Experiencia laboral	La Experiencia laboral es un elemento que permite trabajar las situaciones con un mayor asertividad. Su incidencia en el desempeño laboral es positiva. Es un elemento que suele ser compartido entre los compañeros, de esta manera la capacidad para compartir las habilidades y conocimientos pasa a ser un elemento del capital humano (Deker, 2022)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario test de Capital humano elaborado por Jorge Eduardo Neciosup Castro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de o acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Formación académica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación básica regular - Carrera técnica - Licenciatura - Diplomado - Maestría - Doctorado	Secundaria Completa:	4	4	4	
	Nivel Técnico Incompleto	4	4	4	
	Nivel Técnico Completo	4	4	4	
	Superior Universitario Incompleto	4	4	4	
	Superior Universitario Completo	4	4	4	
	Maestría Incompleta	4	4	4	
	Maestría Completa	4	4	4	
	Doctorado Incompleto	4	4	4	
	Doctorado Completo	4	4	4	
	Diplomado Incompleto	4	4	4	
	Diplomado Completo	4	4	4	

- Segunda dimensión: Experiencia laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de experiencia	10 años a más	4	4	4	
	- 5 a 9 años	4	4	4	
	-Menor de 5 años	4	4	4	
Cargos	Supervisor	4	4	4	
	Administrador	4	4	4	
	Gerente				

  
 Firma del evaluador  
 DNI: 40528487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Competencia por individuo	Para Gestoso (2018) como la competencia por el individuo se describe como el proceso planificado que consiste en que la organización opte por el personal más competente para el puesto que se le solicite. Por la cual el encargado de RRHH, debe estar preparado profesionalmente ya que es el responsable de tener un plantilla equilibrada y bien seleccionada, con el propósito de que la empresa obtenga buenos profesionales que encaminen de manera positiva a la empresa, por ende, sea más rentable
	Competencia por el puesto	Para Bertoli (2020) es primordial para tener un mejor conocimiento del personal de trabajo, la cual consiste en las siguientes características como sus funciones en su cargo, sus responsabilidades, la frecuencia de su ejecución y las técnicas que posee la cual le permitan alcanzar las metas o los objetivos a corto o largo plazo. Asimismo, el encargado de seleccionar el personal debe hacer un listado de las características positivas, habilidades y destrezas del personal con el propósito de elegir al que este apto para asumir el cargo y las responsabilidades encomendadas por la empresa.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario test de Capital humano elaborado por Jorge Eduardo Neciosup Castro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

Primera dimensión: Competencia por individuo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Iniciativa y excelencia -Integridad -Comunicación	1. Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación	4	4	4	
-Supervisión -Adaptabilidad	2. Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales	4	4	4	
	3. Se dirige al personal con respeto y justicia desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes	4	4	4	
	4. Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad	4	4	4	
	5. Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros, aun cuando son apuestas a los suyos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Competencia por el puesto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad administrativa -Calidad de trabajo -Toma de decisiones	6. Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia	4	4	4	
-Compromiso -Control interno	7. Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados	4	4	4	
	8. Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.	4	4	4	
	9. Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia.	3	3	3	
	10. Uso eficaz y protección de los recursos.	4	4	4	

	11. Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	4	4	4	
	12. Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.	4	4	4	
	13. Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.	4	4	4	

  
 Firma del evaluador  
 DNI: 40528487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**El cuestionario Desempeño Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JUAN FRANCISCO PACHECO TORRES		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	INGENIERÍA DE SISTEMAS GESTIÓN EDUCATIVA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Desempeño Laboral
<b>Autor:</b>	Jorge Eduardo Neciosup Castro
<b>Procedencia:</b>	UCV CAMPUS TRUJILLO
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	12 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trujillo
<b>Significación:</b>	Muy en desacuerdo MD (1), En desacuerdo ED (2), Indiferente I (3), De acuerdo A (4), Muy de acuerdo MA (5)

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Competencia por individuo	Para Gestoso (2018) como la competencia por el individuo se describe como el proceso planificado que consiste en que la organización opte por el personal más competente para el puesto que se le solicite. Por la cual el encargado de RRHH, debe estar preparado profesionalmente ya que es el responsable de tener un plantilla equilibrada y bien seleccionada, con el propósito de que la empresa obtenga buenos profesionales que encaminen de manera positiva a la empresa, por ende, sea más rentable
	Competencia por el puesto	Para Bertoli (2020) es primordial para tener un mejor conocimiento del personal de trabajo, la cual consiste en las siguientes características como sus funciones en su cargo, sus responsabilidades, la frecuencia de su ejecución y las técnicas que posee la cual le permitan alcanzar las metas o los objetivos a corto o largo plazo. Asimismo, el encargado de seleccionar el personal debe hacer un listado de las características positivas, habilidades y destrezas del personal con el propósito de elegir al que este apto para asumir el cargo y las responsabilidades encomendadas por la empresa.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario test de Capital humano elaborado por Jorge Eduardo Neciosup Castro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

Primera dimensión: Competencia por individuo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Iniciativa y excelencia -Integridad -Comunicación	1. Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación	4	4	4	
-Supervisión -Adaptabilidad	2. Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales	4	4	4	
	3. Se dirige al personal con respeto y justicia desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes	4	4	4	
	4. Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad	4	4	4	
	5. Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros, aun cuando son apuestas a los suyos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Competencia por el puesto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad administrativa -Calidad de trabajo -Toma de decisiones	6. Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia	4	4	4	
-Compromiso -Control interno	7. Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados	4	4	4	
	8. Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.	4	4	4	
	9. Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia.	3	3	3	
	10. Uso eficaz y protección de los recursos.	4	4	4	

	11. Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	4	4	4	
	12. Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.	4	4	4	
	13. Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.	4	4	4	

  
 Firma del evaluador  
 DNI 18167212

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**El cuestionario Desempeño Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN PÚBLICA, EDUCACIÓN, GESTION EMPRESARIAL.		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) ) Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Desempeño Laboral
<b>Autor:</b>	Jorge Eduardo Neciosup Castro
<b>Procedencia:</b>	UCV CAMPUS TRUJILLO
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	12 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trujillo
<b>Significación:</b>	Muy en desacuerdo MD (1), En desacuerdo ED (2), Indiferente I (3), De acuerdo A (4), Muy de acuerdo MA (5)

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Competencia por individuo	Para Gestoso (2018) como la competencia por el individuo se describe como el proceso planificado que consiste en que la organización opte por el personal más competente para el puesto que se le solicite. Por la cual el encargado de RRHH, debe estar preparado profesionalmente ya que es el responsable de tener un plantilla equilibrada y bien seleccionada, con el propósito de que la empresa obtenga buenos profesionales que encaminen de manera positiva a la empresa, por ende, sea más rentable
	Competencia por el puesto	Para Bertoli (2020) es primordial para tener un mejor conocimiento del personal de trabajo, la cual consiste en las siguientes características como sus funciones en su cargo, sus responsabilidades, la frecuencia de su ejecución y las técnicas que posee la cual le permitan alcanzar las metas o los objetivos a corto o largo plazo. Asimismo, el encargado de seleccionar el personal debe hacer un listado de las características positivas, habilidades y destrezas del personal con el propósito de elegir al que este apto para asumir el cargo y las responsabilidades encomendadas por la empresa.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario test de Capital humano elaborado por Jorge Eduardo Neciosup Castro en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Competencia por individuo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Iniciativa y excelencia -Integridad -Comunicación -Supervisión -Adaptabilidad	1. Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación	4	4	4	
	2. Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales	4	4	4	
	3. Se dirige al personal con respeto y justicia desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes	4	4	4	
	4. Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad	4	4	4	
	5. Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros, aun cuando son apuestas a los suyos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Competencia por el puesto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad administrativa -Calidad de trabajo -Toma de decisiones -Compromiso -Control interno	6. Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia	4	4	4	
	7. Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados	4	4	4	
	8. Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.	4	4	4	
	9. Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia.	3	3	3	

	10. Uso eficaz y protección de los recursos.	4	4	4	
	11. Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	4	4	4	
	12. Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.	4	4	4	
	13. Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.	4	4	4	



-  
Firma del evaluador  
DNI 18173945

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

