



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE**  
**LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión directiva y recursos humanos en el servicio de farmacia del  
Hospital de Emergencias Grau, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Rubén Amancio Muñoz Cordova (ORCID: 0000-0001-8998-7849)

**ASESORA:**

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de prestaciones asistenciales

**LIMA – PERÚ**

2019

### **Dedicatoria**

A mi familia que día a día me acompaña, y es mi soporte emocional, material para el logro de mis objetivos, y ser cada día mejor

### **Agradecimiento**

Al personal docente y administrativo de la Universidad César Vallejo, por brindarme las facilidades y el apoyo y en especial al Dra. Juana Yris Díaz Mujica por su orientación y asesoría en el desarrollo del presente estudio.

## **Página del jurado**

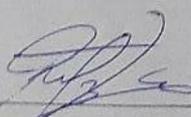
### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Ruben Amancio Muñoz Cordova, con DNI 40303162 estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado: Gestión directiva y recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias Grau, 2019, presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, mayo del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Rubén Amancio Muñoz Cordova

D.N.I 40303162

# Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21
<b>III. Resultados</b>	24
<b>IV. Discusión</b>	22
<b>V. Conclusiones</b>	39
<b>VI. Recomendaciones</b>	40
<b>VII. Referencias</b>	41
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumentos	49
Anexo 3: Instrumento Base de datos, Spps	54
Anexo 4: Certificado de validación de los instrumentos	57
Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento	66
Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento	67
	vi

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión directiva	15
Tabla 2. Operacionalización de la variable recursos humanos	17
Tabla 3. Validadores de Instrumento.	20
Tabla 4. Distribución de frecuencias según Gestión directiva	22
Tabla 5. Distribución de frecuencias según Planificación	23
Tabla 6. Distribución de frecuencias según Organización	24
Tabla 7. Distribución de frecuencias según Dirección	25
Tabla 8. Distribución de frecuencias según Control	26
Tabla 9. Distribución de frecuencias según Recursos humanos	27
Tabla 10. Distribución de frecuencias según Mantenimiento de recursos humanos	28
Tabla 11. Distribución de frecuencias según Desarrollo de recursos humanos	29
Tabla 12. Distribución de frecuencias según Control de recursos humanos	30
Tabla 13. Correlación rho de Spearman entre gestión directiva - los recursos humanos	31
Tabla 14. Correlación rho de Spearman Mantenimiento del personal – gestión directiva	32
Tabla 15. Correlación rho de Spearman Desarrollo del personal – gestión directiva	33
Tabla 16. Correlación rho de Spearman entre Control del personal – gestión directiva	34

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la Investigación	14
Figura 2. Gráfica de barras según Gestión directiva	22
Figura 3. Gráfica de barras según Planificación	23
Figura 4. Gráfica de barras según Organización	24
Figura 5. Gráfica de barras según Dirección	25
Figura 6. Gráfica de barras según Control	26
Figura 7. Gráfica de barras según Recursos humanos	27
Figura 8. Gráfica de barras según Mantenimiento de recursos humanos	28
Figura 9. Gráfica de barras según Desarrollo de recursos humanos	29
Figura 10. Gráfica de barras según Control de recursos humanos	30

## Resumen

El objetivo principal de la presente investigación es establecer la relación entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, así mismo Determinar la relación que existe entre la gestión directiva y el mantenimiento del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, Determinar la relación que existe entre la gestión directiva y el desarrollo del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Determinar la relación que existe entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, así mismo analizar las diferencias en la investigación si existe una relación positiva entre la gestión directiva y recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias Grau, Existe una relación positiva entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, si existe una relación positiva entre la gestión directiva y el desarrollo del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, si existe una relación positiva entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias El presente análisis es de punto de vista cuantitativo/cualitativo Correlacional Estuvo conformada por la muestra de 82 trabajadores de las diferentes áreas en el servicio de farmacia del hospital de emergencias Grau. Es de diseño no experimental, La técnica de recolección de datos para las variables gestión directiva y recursos humanos, fue la encuesta Para la validez del instrumento de medición de las variables se utilizó la validación por juicio de expertos.

Como resultado de la investigación realizada al personal que labora en hospital antes mencionado. Se concluye del resultado de la tabla 15, comprobamos que entre la gestión directiva y los recursos humanos existe una relación directa y significativa al obtener un valor de correlación se establece un nivel de confiabilidad de 95% se establece un margen de 5% de significancia en la prueba Rho de Spearman para las variables cualitativas. De los resultados de la tabla 15, el coeficiente de correlación es de 0,983 lo cual indica una alta correlación entre la gestión directiva y los recursos humanos, asimismo el valor de significancia de  $p=0.000$  que es menor de 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras claves:** relación, Gestión directiva, recursos humanos.

## Abstract

Summary The main objective of this research is establish the relationship between management and human resources in the pharmacy service of the emergency hospital, Grau, and determine the relationship between management and maintenance of staff in the service of Emergency hospital pharmacy, Grau, Determine the relationship between management and staff development in the emergency hospital pharmacy service, Determine the relationship between management and staff control in the service Emergency hospital pharmacy, Grau, also analyze the differences in research if there is a positive relationship between management and human resources in the pharmacy service of the emergency hospital Grau, There is a positive relationship between management and resources humans in the pharmacy service of the emergency hospital, Grau, if there is a relation positive relationship between management and staff development in the pharmacy service of the emergency hospital, Grau, if there is a positive relationship between management and staff control in the pharmacy service of the emergency hospital This analysis is from a quantitative / qualitative point of view Correlational It was formed by the sample of 82 workers from different areas in the pharmacy service of the emergency hospital Grau. It is a non-experimental design. The data collection technique for the variables management and human resources management was the survey. Validation by expert judgment was used for the validity of the variable measurement instrument.

As a result of the research carried out on the personnel that work in the aforementioned hospital, it is concluded from the result of table 15, we verify that there is a direct and significant relationship between management and human resources when obtaining a correlation value of A level is established With a 95% reliability, a margin of 5% significance is established in the Spearman Rho test for the qualitative variables. The results of table 15, the correlation coefficient is 0.983 which indicates a high correlation between the management and human resources, also the value of significance of  $p = 0.000$  that is less than 0.05 indicates that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** relationship, Management, human resources.

## **I. Introducción**

En los últimos años, muchos establecimientos los cuales brindan salud pública y privada están brindando un mayor cuidado en el uso de la mano de obra con que cuentan, ya que formarlos y entrenarlos, genera inversiones que debe ser conservada brindando un mantenimiento permanente, asimismo, la gestión directiva implica el manejo de todo el personal, donde intervienen todos los involucrados de la institución, desde la dirección general hasta el último nivel jerárquico, teniendo en cuenta la política de la organización articulando las funciones de cada puesto de trabajo.

En la década de 1990, todos los países de Latinoamérica, así como el Perú, iniciaron reformas estructurales en el Estado, y sobre todo en lo que respecta a la administración pública; siendo el sector salud uno de los que más atención le dieron los gobiernos de turno, siguiendo recomendaciones del Banco Mundial, y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Antúnez (2009), efectuó un estudio en Barcelona, donde señaló que el rol, de la gestión directiva hace énfasis en la eficacia con la que labora un empleado desde la perspectiva del uso racional de la clase obrera, la vigilancia, de su utilización, el empleo de los datos para la toma de decisiones. La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional-USAID (2012) señaló a la gestión hospitalaria, como la manera de organización, dirección y administración de unidades hospitalarias administradas por el Estado; y se fundamentó en un diseño con principios de equidad, calidad, eficiencia, de manera sostenible y con la participación activa de la ciudadanía, con la utilización de instrumentos innovadores. La nueva gestión estuvo planteada para los hospitales, como medio para el logro de los objetivos centrales de los procedimientos de salud, pretendiendo asegurar a la población, que tenga accesibilidad a las atenciones de salud con calidad, con igualdad en la inversión, eficiencia productiva; donde la comunidad participe en su gestión. De la misma manera en el año 2013, en el Perú se llevó a cabo, cambios que buscaron fortalecer el servicio de salud, a lo que se determinó aseguramiento universal, donde estuvo enmarcado, reformas y fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud. Chacaltana (2015) en un estudio realizado en Lima, señaló que, las instituciones hospitalarias, no solo deberían certificar una excelente atención médica a los beneficiarios, sino que también el manejo de la clase obrera sea de muy buena calidad;

ello indica como condición que de ser buena la administración de los recursos humanos, entonces se podrá brindar una atención completa a la salud de los usuarios y beneficiarios de las instituciones hospitalarias. Y por su parte la institución mencionada, no solamente deberá certificar una excelente atención de salud para los miles de pacientes que día a día buscan cuidados, sino que, el manejo del personal obrero de salud deberá ser idóneo. En el área de farmacia del hospital de emergencias Grau, se observó que los usuarios se sienten insatisfechos con la actitud del personal de atención administrativa y asistencial, lo que puede ser un indicador de un deficiente mantenimiento y control del personal; así como deficiencias en la formación sea personal o profesional de los mismos, desmotivados en el desempeño de sus funciones; de la misma manera se observó una gestión autoritaria, de tipo vertical, donde los trabajadores no participan ni directa ni indirectamente en la planificación y organización de la institución, así como la inadecuada dirección de los directivos, con la utilización de instrumentos de control que no están acorde con el personal del servicio de farmacia; de la misma manera el personal directivo, asistencial y administrativo cuentan con múltiples funciones que en la mayoría de los no son cumplidas; es por ello que se intenta desarrollar el estudio en la determinación de la gestión directiva y los recursos humanos en el área de farmacia del hospital de emergencias Grau.

Entre los trabajos previos nacionales encontramos los de Vílchez (2018) y Sánchez (2018) ambos con la finalidad de hallar asociación entre la Gestión de los recursos humanos y el desempeño de los trabajadores, hallando un vínculo provechoso entre ambas variables. Arbeláez y Oré (2017) por un lado y Valencia (2017) analizaron la labor directiva y la relación con la complacencia del consumidor externo, que contó con 635 usuarios, y en el segundo encuestaron a los trabajadores médicos del hospital de Essalud de Cañete, en ambos se halló que la mala gestión si se relaciona con la insatisfacción del usuario.

Chávez (2017) busco establecer el nexo entre el trabajo de RRHH y ocupación laboral, hallaron una significativa relación alta; en el estudio de Huayanay (2017) la finalidad del trabajo fue instaurar el predominio de los recursos humanos en la eficacia de atención al usuario, comprobando su hipótesis. De igual modo Ocampo y Valencia (2017) demostraron que la gestión administrativa y la adecuada atención del público que asiste al policlínico de referencia. Silvera y Alarcón (2015) analizaron los estímulos organizacionales en la misión estratégica del talento humano que influyen en los resultados del

comportamiento del personal, concluyendo que el reconocimiento corporativo está asociado al desarrollo de habilidades y destrezas en la gestión estratégica del potencial humano, donde los factores motivacionales muestran una relación positiva con el desarrollo de los trabajadores en la prestación de servicios.

De igual modo, Tola (2015) investigo de qué manera la gestión directiva interviene en los servicios de salud de los hospitales de nivel III, fue un estudio causal, con una muestra de 121 trabajadores de Es salud, que concluyó que la gestión directiva no es eficiente ni eficaz, por lo tanto, existe una influencia en grado mínimo en los servicios de salud; de igual modo Chacaltana (2015) busco establecer la sociedad entre el trabajo que se hace en recursos humanos y la eficacia de servicios indicando luego que a un mejor manejo de los colaboradores habrá una óptima y mejor calidad en la atención de los usuarios.

Entre los trabajos previos internacionales tenemos al de Banik, Cahnd, Rubby y Umme (2018) cuyo objetivo fue hacer una evaluación de los recursos humanos del hospital. De tipo y diseño descriptivos simple, estudiaron a 144 sujetos, que respondieron un cuestionario y concluyó: el ambiente de trabajo es amigable en un 39,6%, un 52,1% están capacitados, el 63,9% requieren capacitación, el 80,6% desea una carrera adicional. Por otro lado Armijos (2017) diseño e implemento un sistema de desempeño basado en indicadores clave para hospitales de Chile, para una mejor toma de decisiones, aplico cuestionario a 94 trabajadores de salud, llegó a la conclusión de que la elaboración de un modelo de indicadores de gestión, su adecuada aplicación, y el correcto abordaje de los resultados, permitirá a los hospitales públicos, tener una mejor idea respecto de aspectos claves que permitan determinar un argumento existente del servicio que se presta en salud, en qué condiciones se encuentran actualmente, sus necesidades y los posibles correctivos que se deban aplicar.

Gones, (2016) para conocer las perspectivas del Hospital pharmacy management: Australian and indonesian, el objetivo fue analizar la gestión de las farmacias de algunos Hospitales. A diferencia del anterior fue un estudio descriptivo-comparativo en 325 sujetos, llego a la conclusión de que los farmacéuticos indonesios y australianos del hospital han diferentes ideas de atención centrada en el paciente, con diferentes enfoques para su aplicación Los farmacéuticos del hospital australiano son más receptivos a

responsabilidades gerenciales. Paradis y Gauthier (2016) tuvieron como objetivo proporcionar una visión panorámica de las épocas socio históricas de las teorías organizativas, hallando que las teorías organizacionales posicionan en la gestión de las farmacias del hospital en el eje del cambio de las formas de pensar sobre la organización y gestión.

Glacas (2015) en el estudio tuvo como finalidad analizar al departamento de recursos humanos frente a los riesgos laborales de los colaboradores de farmacia, este diseño correlacional, afino la existencia de una reciprocidad significativa entre ambas variables en los colaboradores del área. No obstante Guanín y Andrango (2015) realizaron una modificación de los procesos que realizan las enfermeras del hospital militar de emergencias, este modelo se presentó de manera sistemática, lo cual permitió que se cubran las necesidades de los usuarios, siendo esto parte de la satisfacción del mismo, tomando en cuenta que los indicadores están enfocados en función a la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión y toma de decisiones, según los resultados obtenidos.

Quirós (2015) analizo las tendencias del manejo del personal de un punto de vista académico y empresarial, su muestra constituida por 237 artículos, que luego concluyo refiriendo que existen diferencias significativas entre los artículos científicos y memorias, aunque estas no son muy significantes ya que existen otros temas que pueden tener similar importancia en ambos grupos. De igual forma, se ha ratificado la veracidad de algunas variables las cuales fueron corroboradas por otros autores, como variables que explica la existencia de temas que serán importantes para todos, también que se encuentren diferencias en los dos; similar resultado obtuvo Garijo (2014) quien refirió que un buen desempeño en el área de RRHH es vital para que la empresa pueda ser eficaz ya que se basa el recurso más importante que tiene toda organización: las personas que la integran.

La revisión teórica de Gestión directiva señalo a la definición de James y William (2008) como la manera como los funcionarios administran y sobrellevan de una empresa al poner en acción su misión, visión, valores, de igual forma poder encontrar un área adecuada para desarrollar sus destrezas, velocidad y de igual forma crear un lugar idóneo para optimizar su técnica, velocidad y amaestramiento en la organización; alusivo a los trabajadores, se debe de dar un espacio adecuado con el cual pueda mantener una constante

información de las actividades, de esta manera se creara una interacción mutua para cumplir y optimizar las metas trazadas. (p. 247).

Apaza (2007), señalo que el gestionar está relacionado con la constante manera de tomar medidas basándose en muchos tipos de información que afloran con las situaciones del que se presentan a diario indicó que esta gestión es la constante determinación de ideas basada en tipos de información que emanan de las situaciones diarias, situaciones que no se esperan, que están fuera del control del gestor, y aquellas que corresponden a las metas trazadas en cada establecimiento (p.56); asimismo Rubio (2008) indicó que la gestión directiva se afirma y se mantiene por la mano de obra de las personas generalmente de organizaciones de trabajo, para poder lograr objetivos, por medio de funciones como planificación, organización, recursos humanos, dirección, control y representatividad (p. 34), mientras que Aguilar (2014) sostiene que el administrar consta de 4 actividades adicionales las cuales en conjunto formaran un proceso administrativo único, como son: planear, organizar, ejecutar y controlar. (p.29).

La gestión directiva considera los conceptos de dirección establecidos por Chiavenato (2012), donde especifica las actividades de los encargados como las respectivas dimensiones: Dimensión 1: Planificación, Chiavenato (2012), tiene un fin o propósito; es un ejemplo basado en un esquema que se prepara antes de realizar una actividad, con el ideal de dirigirla y orientarla. En este caso, la planificación son los detalles precisos para realizar un trabajo determinado. Toda labor que se ejecute deberá tener objetivo adelantado, con el objetivo de anticipar cualquier percance que pudiese aparecer. De tal forma, se asume que es pertinente y eficaz. (p. 213) La planeación se inicia conceptualizando la finalidad y las metas que se desean alcanzar dependiendo como lo establezca la empresa, las metas son los resultados que se pretende lograr con el tiempo y con los recursos disponibles, es así que las metas son visiones a futuro que una vez logradas se transforman en una realidad.

Montes, Montilla y Mejía. (2014), establecen que la planeación está diseñada para dar facilidad a los gerentes en la edificación de una empresa accesible, manteniéndose a la vanguardia de este mundo globalizado. (p. 38); Dimensión 2: Organización. Consideran que, en esta etapa los encargados de la empresa deberán asumir la importante tarea de designar a cada colaborador funciones específicas y detalladas para que estas no se

repitan, de tal forma que todos sepan cuáles son sus funciones, conozcan claramente la estructura organizacional, al personal directivo, sostén de apoyo etc. Para dicho efecto tendrán que diseñar un manual organizacional minucioso, que contengan los requisitos ya mencionados anteriormente, este manual deberá ser elaborado por los gerentes, así como quienes conforman los los cargos de coordinación, apoyo, etc.

Chiavenato (2012), se refirió a la organización como la capacidad de administrar, planificar y unificar los recursos y los organismos relacionados en la elaboración, y verificar posibles similitudes existentes entre sí, así como las capacidades que poseen. La organización es lo más importante que debe considerar toda administración, debido a que ello contribuirá a un adecuado manejo y distribución de los recursos disponibles para que cada trabajador sepa la función que le toca realizar. (p.234) de la misma forma, la organización es la manera de lograr organizarse, así como juntar los recursos para lograr organizarse y agruparlos, estableciendo similitudes entre ellos con el objetivo de llegar a las metas trazadas, así como las actividades de la empresa.

Fayol (2006), define que la organización tiene que estar en todos los procesos de una institución donde cuya meta es alcanzar eficacia y competencias para el cumplimiento de objetivos trazados. (p.85) Dimensión 3: Dirección. Se considera de vital importancia que toda institución cuente con una dirección encargada de dirigir y organizar las funciones a realizar, no se puede formar una institución sin un responsable quien lo dirija, a nuestro parecer este es el punto clave de toda institución, porque un buen desempeño de la dirección conducirá a los colaboradores a cumplir cada uno de sus objetivos de manera efectiva. Mencionando que todas las actividades de la institución deberán ser promocionadas y guiadas por el directivo, para tal efecto deberán contar con buenos trabajadores quienes colaboren con este propósito.

Chiavenato (2012), con respecto a la dirección, define que primero se debe de elegir una organización, definir lo que se desea hacer, como lo vamos a lograr y de qué manera se puede ejecutar, esta es la responsabilidad de la dirección el cual tendrá que realizar todo lo posible para alcanzar las metas trazadas. (p.232)

Jones y George (2010), indico que dirección es “proponer una visión clara a los miembros de la organización y así comprendan que son parte que representan el logro de las

metas” (p.12). La dirección es la parte más importante en el área asistencial, así como los demás procesos, que son, planificar, organizar, evaluar, entre otros; son manejados o regidos por la dirección, de esta forma se puede afirmar que es de suma importancia para cumplir metas tanto económico como el de recursos humanos y de esta forma logren el éxito plasmado. Dimensión 4: Control. Viene a ser una parte muy importante para institución al permitir a los administradores verificar que se estén cumpliendo las actividades ya planeadas, con el fin de enmendar algunos errores que se pudiesen presenten y de esta forma poder optimizar los procesos en la institución.

Chiavenato (2012) Determinó que la función específica del control es comprobar que el resultado final de lo que se planifico de acuerdo a las metas sea lo deseado. Todo trabajo que realicen los colaboradores tiene que tener un control el cual se efectuará cada cierto tiempo de esta forma se podrá visualizar que se siguieron los protocolos establecidos, de esta manera evitar posibles errores y si hubiese alguno se puedan solucionar, para alcanzar las metas trazadas (p. 241). Montes, Montilla Mejía. (2014) señalaron que las instituciones deben establecer “sistemas de control de gestión, en donde mediante la información oportuna y confiable permitirán desarrollar un clima empresarial adecuado, y que mediante la implementación de controles de gestión adecuados los administradores saquen adelante la organización y respondan ante terceros” (P.109), se llevarán a cabo constantes pruebas que determines la eficiencia del trabajo que se realiza ya sean de manera externa o interna.

Sobre la Variable 2: Recursos humanos; Chiavenato (2012), define la manera de mantener a la institución fructífera, eficiente y eficaz, usando de manera adecuada a los trabajadores. Con el único fin de gestionar los recursos humanos que son los trabajadores y sus funciones en la institución, de igual manera crear un ambiente de trabajo adecuado, incentivar el desarrollo de los colaboradores, que promuevan la superación individual y organizacional sostenida. (p. 265) Gan y Berbel (2007) sostuvo el manejo de los recursos humanos representa un gran reto en la organizaciones, ya que representan un todo en el tiempo y espacio, de igual forma el conocer su capital humano, que habilidades y potenciales nos aportan; que intereses y ambiciones poseen y aportaran en el tiempo; como debe de estar trazado y configurado las áreas de labor que aseguren su comodidad con un ambiente que propicie un desempeño adecuado; que tipos de obreros se tiene que promocionar; si el sistema de

educación profesional es el adecuado, de qué manera, forma las difundirá y darle un valor agregado; cuales serían las necesidades prioritarias que se deberían de cubrir. (p. 54)

Chiavenato (2012) afirmó que las personas trabajadoras no eran tratadas de buena forma sino solo como objetos o máquinas para realizar trabajos de todo tipo. (p. 61). Como consecuencia esto género que se formaran sindicatos sociales que produjeron un gran impacto en toda población. Porque, al laborar y vivir en condiciones muy deprimentes, el trabajador afectara su desenvolvimiento laboral, lo que se podía visualizar en su productividad dentro de la organización. Bohlander (2008), señaló que no es exequible manejar las logísticas de los puestos, artículos y tecnologías de modo etéreo e incierto (p. 14). En la actualidad se toma mayor importancia al personal el cual es un elemento indispensable dentro de la empresa a diferencia de lo que se creía anteriormente, el cual es el principal artífice en toda la mejora de la producción.

Según Chiavenato (2012), Lo ideal es que todo trabajador que pertenezca a cualquier nivel de la empresa, logren ser supervisores de sus propios trabajos, y no solo los realizadores de tareas. Además, al realizar su trabajo, cada personal deberá concientizar dentro de sí que será parte de la solución al presentarse cualquier percance y así realizar mejoras continuamente en su área de trabajo, de esta forma se fortifican las empresas de éxito (p.258), actualmente ya no considera al trabajador como un componente más de trabajo, es una parte indispensable para el bienestar de la empresa. Los gerentes de las empresas, y los estudiosos coinciden en que el trabajador es indispensable en todos los procesos de la empresa, así podemos concluir que no solo se limitara a trabajar, sino que también tomara decisiones y solucionar problemas los cuales se puedan presentar y poder mejorar dentro de la empresa. Los estudiosos afirman que de esta forma el trabajador se involucra de tal forma que hace también suyos las metas de tal manera que se desenvolverá con mayor eficiencia.

Agulló (1990), considero los procedimientos que realiza RRHH, entre ellos planificar los recursos humanos tiene como significado prever las necesidades que se podrían presentar en el presente y más adelante para poder sobre salir ante cualquier adversidad actuando de manera eficiente y eficaz ante los cambios internos que hubiera (Cambio de estructuras, creación de recientes actividades, procesos de producción, entre otros) y externamente a la empresa (trances políticos y económicos, cambios en el costo de la moneda). La planificación anticipara cuáles son, o a futuro cuales serán, las carencias de recursos a que se deberán, incorporar a mediano o largo plazo. Para lo cual, deberá igualar y

prever, diferentes maneras de cubrir las carencias de los colaboradores de acuerdo a las metas propuestas por la empresa. De igual modo para Escudero (2012), la planificación es la parte de mayor importancia, ya que junta a los diferentes procesos y se toma en cuenta para las acciones de recursos humanos. Muy pocas veces se podrá llevar a cabo una acción sin una planificación previa y mucho menos sin un presupuesto determinado. Por ello lo indispensable de planificar como estrategia de la empresa, pero para poder lograr estos es de suma importancia que la jefatura tome en cuenta lo vital e importante que es este proceso y se pueda brindar recursos para su ejecución y poder ser más formal y organizado (p.32)

Cuando se crea una plaza vacante, es el área de recursos humanos quien es el encargado de toda la selección del personal. A este dilema se tendrá que valorar muchos factores los cuales serían mejores para la empresa ya que se debe decidir si se hará la convocatoria por medio de prensa, usando una consultora de afuera o convocar a los internos (Agulló,1990), la elección será de mejor calidad cuando la cantidad y calidad de postulantes sea mayor. Lo idóneo en este tipo de selecciones es que esté presente el futuro supervisor para que pueda aclarar aspectos importantes del puesto. La meta de todo este proceso es el de encontrar a un candidato idóneo quien cumpla todos los requisitos planteados por la empresa o en su defecto tener las condiciones mínimas que se exige. (p.39) Este proceso es el más complejo, en algunas áreas más que en otras, en casos que no se encuentre lo esperado. Llamamos talentos aquellas postulantes que poseen grandes actitudes como aptitudes y puedan desarrollarse en la empresa y poder ser personas competentes que deben ser convocados y fidelizarlos. Cuando existe escases de competitividad hay una mayor demanda de ofertas de empleo, como consecuencia es indispensable atraer a los postulantes con talento, saber retenerlos y fidelizarlos a la empresa, algunas empresas se ven en la obligación de ofrecer un estipendio mayor. Con respecto a la evaluación se podrá visualizar cual es el nivel de aportación del postulante y si cumple con los requisitos que ayuden al logro de la misión empresarial. Es este sumario el evaluador podrá visualizar los logros y derrotas del postulante y así poder comprender sus áreas fuertes y sus puntos que requieren mejorar y estar al tanto de las posibilidades que tiene la empresa sobre su desenvolvimiento Lavanda, 2005.p. 55); por otro lado Chiavenato (2012) indico, una evaluación es una apreciación de las actitudes y aptitudes que posee un postulante en el contexto de las diligencias que realiza, de los objetivos, fines a llegar y donde debería alcanzar, “procedimiento el cual estima el nivel de preparación que este posee y, sobre todo, los aportes que podría dar a la empresa” (p. 198). La meta primordial de la evaluación es el de ayudar al

empleado a maximizar sus rendimiento y desarrollo, haciéndoles saber que deberán esforzarse mucho más y no dejar que su nivel este por debajo de las expectativas de la empresa. Con esto, podemos identificar a algunos trabajadores con mayor o menor rendimiento en la empresa de esta manera se tomará acciones para incentivar su desarrollo o en el caso de bajo rendimiento tomar las medidas correctivas del caso.

Gómez y Balkin (2004) la evaluación es necesaria para poder distinguir objetivos concretos en el trabajador, esto nos permitirá establecer el rendimiento de cada uno de ellos y las expectativas que tienen con respecto a la empresa. La evaluación es un procedimiento indispensable y beneficioso tanto para la empresa como para el trabajador. La institución facilita a los postulantes una metodología de evaluación la cual consta de una entrevista que lleva formularios que facilitaran identificar, medir y gestar el rendimiento en las empresas, una evaluación visualizar si el trabajador es el óptimo para el puesto de trabajo, ofrece un sistema de datos el cual nos permite documentar la información del desarrollo profesional, etc. (p.29).

Minsa (2012), en una empresa no solo son suficiente los recursos materiales y el capital económico, ya que estos no podrían existir por sí solos, así que necesita prioritariamente de los recursos humanos para ser administrados, es por eso que los trabajadores son los elementos indispensables en toda la empresa, y representan la parte intelectual y competitiva de la empresa. De esta manera podemos decir que el capital humano es el pilar del progreso de los otros recursos siendo estos materiales o económicos. Si no hubiera trabajadores, la empresa no podría lograr su misión y visión. Teorías sobre recursos humanos:

Fayol (1916) sobre la Teoría de los recursos humanos, especifico que las empresas tienen como meta el salvaguardar los capitales y a los colaboradores ante probables incidentes, que puedan ser siniestros, asaltos, manifestaciones, y en general muchos problemas sociales o administrativos que pongan en peligro el continuo funcionamiento de la empresa. La escuela de Fayol, sostiene que el recurso imprescindible de toda empresa son los colaboradores, el cual debe de potencializar sus habilidades y desarrollo personal e intelectual para así poder dirigir a toda empresa, siendo participe activo en este proceso, a meta es que la empresa considere a los trabajadores como un ente activo e intelectual.

En cuanto al comportamiento y su teoría, Mayo (1932) (citado por Dolan, Valle, Jackson, Schuler, 2007) menciona que las mejores relaciones humanas ponen mejores y satisfactorios efectos en la organización. A todo esto, se suma las mejores condiciones para el trabajo. Siguiendo con este pensamiento se pone en marcha la concientización de los trabajadores hacia la empresa, y sentirse orgulloso de ser parte de ella. (p.352) siguiendo con la teoría del comportamiento, los autores mencionan que una de las bases fundamentales para el desarrollo y crecimiento de cada uno de los colaboradores es el mantener una buena relación interpersonal entre trabajadores. De igual manera los autores mencionan lo importante que puede ser mantener el estado de salud adecuado para un alto desarrollo en sus labores diarias; asimismo afirmo que el desarrollo de una empresa se basa conforme a las teorías del comportamiento que las contribuciones de los colaboradores son importantes para ella. Así se da mayor empoderamiento de los trabajadores y de igual forma tendrán mayor responsabilidad cada uno de ellos (p. 112).

McGregor (1957, citado por Chiavenato, 2000), en su teoría refiere la importancia de señalar las características de cada modelo de gestión de recursos humanos, ya sea el tradicional o moderno. De acuerdo al modelo tradicional X según (1957, citado por Chiavenato, 2000), mencionó:

El modelo X (McGregor, citado por Chiavenato, 2000) indica que es deber de la empresa motivar a los individuos que lo componen, debido a que, si ésta no realiza acciones directas de la gestión, los individuos no se encontrarán al nivel de competitividad que la empresa requiere y que pueda cubrir sus necesidades. Para tal fin cada individuo debe mantenerse continuamente motivado mediante premios, coacciones, etc. Esta misma dirección tiene como responsabilidad formar y adiestrar a los empleados teniendo como principal fin aumentar su producción y capacitarlos para asumir cargos de elevados niveles. Eslava (2007), la herramienta para estar a la vanguardia en el mercado actual y ser competitivo es el conocimiento por ello es indispensable continuar en constante búsqueda de formación y adquirir nuevos saberes. las empresas ponen énfasis en motivar la formación continua porque ello revierte en potenciar la productividad en cualquier organización. (p.57).

El mantenimiento de las personas, como dimensión de los RRHH, al respecto Chiavenato (2012), señaló que el sostenimiento del personal, es el conjunto de medidas para empleo de los trabajadores con una organización adecuada, la misma que incluye una serie de obligaciones, como el respeto de los beneficios laborales de acuerdo a ley protección

laboral etc. (p. 76) para el autor, la institución debe tomar el cuenta que el personal esté a gusto en todo sentido especialmente en su desarrollo personal, siendo primordial activar la capacidad intelectual de los trabajadores que aumentan el potencial laboral. Al respecto Werther y Davis (2008), sostiene como las contribuciones que perciben los trabajadores de la organización, mediante estímulos no solo de manera monetaria sino que los trabajadores estén en constante motivación ya que esto conlleva a mejorar la productividad de la organización (p.86) El objetivo es motivar el buen desempeño del personal.

El desarrollo de las personas, que Chiavenato (2012) indico son acciones que realiza la gerencia de la organización orientadas a la adiestramiento, mejorar los conocimientos ya que se considera a los miembros de la empresa como potencial no reemplazable; de igual modo Dolan, Vall, Jackson y Schuler (2007), sustentaron como un compromiso de agenda de gerencia que, pretenden aumentar el potencial del desarrollo de su personal, trazándose objetivos principales que implicar hacer retroalimentación de los avances en el aprendizaje de los colaboradores. Gómez, Balkin, Cardy (2008), precisaron el objetivo adquirir nuevos conocimientos de cada trabajador de una empresa, mientras que desarrollo pretende potenciar y alcanzar ciertas metas y necesidades de la organización para su éxito.

La tercera dimensión control de las personas sobre los cual Chiavenato (2012), indico que planificar el orden y disciplina como factor laboral de modo que la institución se maneje según lo planeado. La eficiencia disminuirá cuando los colaboradores y las áreas no desarrollen el ritmo de trabajo, que repercute en bajas utilidades (p.618); a su vez Werther y Davis (2008) sostuvieron como: una etapa de valoración de los elementos de una organización, “que avale la coordinación entre ellos teniendo el mismo enfoque neutral de bienes en la empresa”(p.491), el transcurrir de lo administrativo como parte de la gestión del control de los departamentos de usuarios, para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos; además de valorar todos las etapas de proceso administrativo institucional.

Todo la revisión anterior nos lleva a plantear la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019? Así mismo como preguntas específicas ¿Qué relación existe entre la gestión directiva y el mantenimiento, desarrollo y control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019?

Por otro lado la relevancia del trabajo en el aspecto teórico pasa por conocer de manera profunda sobre la GD así como sobre los RRHH, desde las perspectivas de los autores como Chiavenato, Fayol, entre otros, que ayudaran en la gestión adecuada, que implique aportar los conceptos administrativos en salud. En cuanto a la importancia práctica servirá para potenciar el trabajo directivo para beneficio del personal que trabaja las farmacias hospitalarias, sobre todo la de emergencia. Es necesario conocer el desenvolvimiento del personal de salud al aplicarse una adecuada gestión. Por último la relevancia metodológica se refiere al diseño de investigación usado, el cual corresponde con el logro de los objetivos de investigación, de igual modo es necesario resaltar el uso de instrumentos empleados en una población diferente a la nuestra, siendo necesario la validación por juicio de expertos permitiendo que luego pueda ser usada por otros investigadores.

El objetivo general establecido fue determinar la relación entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019. Como objetivos específicos que nos ayudaron a concretar el general son: Determinar la relación que existe entre la gestión directiva y cada una de las dimensiones *mantenimiento, desarrollo y control* del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019. Asimismo se estableció como hipótesis de investigación la Existencia una relación positiva entre la gestión directiva y recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias Grau, 2019, como hipótesis específicas; Existe una relación positiva entre la gestión directiva y las dimensiones: *mantenimiento, desarrollo y control* del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El actual análisis contiene un punto de vista cuantitativo porque se desarrollan interpretaciones y cálculo estadísticos y precisos en su desarrollo para la comprobación de la hipótesis (Hernández, Fernández y baptista ,2014).

De manera correlacional, porque según carrasco (2009), permite la descripción entre las variables, el comportamiento cuantitativo de una variable con respecto a la otra de índole vital porque según Sánchez, reyes y mejía (2018), se rebusca el conocimiento y juicio de la lista entre la organización jefatura y las listas humanas; y descriptiva que permite tasar y retener comunicación de forma personal o como organización sobre los conocimientos o las variables a la que se describen; transversal porque según Hernández (2014), recopila datos en un solo instante dado; prospectivo, porque de acuerdo a Méndez (2006), toda la asesoría se recogerá, de acuerdo posteriormente su planeación y observacional, porque según Méndez (2006) permiten la advertencia y reconocimiento de eventos sin intervenir en el cauce natural de estos, y permite ajustar el proceder de las variables. (p. 32)

Este diseño es no experimental, porque según Hernández *ét al.* (2014) no se realiza la manipulación de ninguna variable independiente, y obedece al siguiente esquema.

Dónde:

M muestra

V<sub>1</sub> Gestión directiva

V<sub>2</sub> Recursos humano

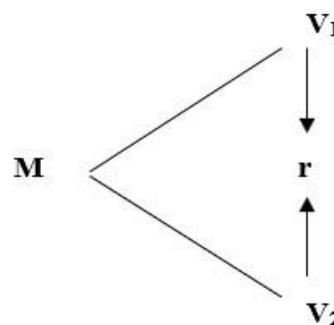


Figura 1. Diseño de la Investigación

## 2.2. Operacionalización

### Variable 1: Gestión directiva Definición Conceptual

Es la manera como los funcionarios administran y sobrellevan de una empresa al poner en acción su misión, visión, valores, de igual forma poder encontrar un área adecuada para desarrollar sus destrezas, velocidad y así como crear un lugar adecuado para optimizar su ocupación, rapidez y en la organización; alusivo a los trabajadores, favorecer un lugar favorable mantener una permanente comunicación con los colaboradores, de esta manera crear una dirección dinámica para ejecutar y optimizar la realización de las metas. (James y William, 2008)

### Definición operacional

Acción que mide la gestión directiva a través de la planificación, organización, dirección y control, a través de la escala: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Tabla 1

### *Operacionalización de gestión directiva*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Rangos
Planificación	Objetivos de la organización	1,2,3,4,5 y 6		
	Implementación de metas y acciones			
	Jerarquización			Deficiente (20-47)
Organización	Descripción de funciones, actividades y responsabilidades.	7,8,9	Ordinal Nunca (1), casi	Regular (48-74)

Dirección	Coordinación horizontal y vertical.		nunca (2),a veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5)	Buena (75-100)
	Nivel de motivación al personal.			
	Liderazgo	10,11,12,13 y 14		
Control	Comunicación			
	Motivación y medición			
	Corrección	15,16,17,18,19 y 20		
	Retroalimentación			
	Supervisión y monitoreo.			

---

Fuente: Aguilar (2014)

## Variable 2: Recursos humanos

### Definición conceptual

Capacidad de mantener al grupo de trabajo productivo, efectivo y funcional, partiendo del uso conveniente de sus recursos humanos, que tiene como meta los trabajadores y su vínculo con la empresa, iniciar y mantener un ambiente adecuado para la labor, ampliar la destreza y aptitudes de los colaboradores, que accedan el progreso propio y de la empresa . (Chiavenato, 2012).

### Definición operacional

Acción para calcular la variable recursos humanos mediante sus dimensiones mantenimiento de personal, desarrollo del personal, control de la persona, y a través de sus escalas nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable recursos humanos*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Rangos
Mantenimiento de personal	Prestaciones sociales Seguridad e higiene	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,11,12	Ordinal	Bajo (36-84)
Desarrollo del personal	Entrenamiento Desarrollo del personal.	13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23,24	(3), Casi siempre (4) y siempre (5)	Medio (85-132)
Control del personal	Sistema de información Auditoria de las personas	25,26,27,28,29,30 31,32,33,34,35,36		Alto (133-180)

Fuente: Werther y Davis (2008)

### 2.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

Comprendida por 82 colaboradores de las diferentes áreas de Farmacia del hospital de emergencias Grau.

**Criterios de selección:** Personal del hospital de emergencias, Grau, 2019.

**Se incluyen:** Personal perteneciente a farmacia del hospital de emergencias Grau, 2019.

**Se excluyen:** Personal que no pertenece a farmacia del hospital de emergencias Grau, 2019.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La encuesta que según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), es el procedimiento donde se aplica el instrumento. Es conveniente porque es de aplicación masiva.

### **Instrumento**

El cuestionario, que Sánchez, Reyes y Mejía (2018), es un formato escrito, en donde se obtiene información y puede aplicarse de manera directa o indirecta. Dadas las características del estudio es el más conveniente.

### **Ficha técnica 1**

Nombre: Cuestionario para medir la gestión directiva

Autor: Aguilar (2015) adaptado por Muñoz (2019)

Objetivo: describir la gestión directiva

Muestra: 82 trabajadores de farmacia del hospital de emergencia, Grau. Administración:  
Individual

Tiempo de aplicación: 25 minutos

Descripción: Contiene 20 ítems, fraccionado en cuatro dimensiones: Planificación (6 ítems), organización (3 ítems), dirección (y ítems) y control (6 ítems); cuyas escalas son: Nunca (1 punto), casi nunca (2 puntos), a veces (3 puntos), casi siempre (4 puntos), siempre (5 puntos); y cuyos niveles y rangos son: Deficiente (20, 47), regular, (48, 74) y bueno (75, 100).

## **Ficha técnica 2**

Nombre: Cuestionario para medir los recursos humanos

Autor: Werther y Davis (2008), Adaptado por: Muñoz, R. (2019)

Objetivo del instrumento: Medir los recursos humanos

Muestra: 82 trabajadores del área de farmacia del hospital de emergencia, Grau.

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 25 minutos

Descripción: Comprende 36 ítems, dividido en tres dimensiones: mantenimiento del personal (12 ítems), desarrollo del personal (12 ítems), control del personal (12 ítems); ; cuyas escalas son: Nunca (1 punto), casi nunca (2 puntos), a veces (3 puntos), casi siempre (4 puntos), siempre (5 puntos); y cuyos niveles y rangos son: bajo (36, 84), medio (85, 132), y alto (133, 180).

### **Validez**

Para la validez de los instrumento de medición ambos instrumentos se utilizó la validación por juicio de expertos. Se solicitó el criterio profesionales expertos, en un número de tres especialistas, que determinaron la aplicabilidad del mismo. (Anexo 3)

Tabla 3.

Validadores de Instrumento.

*Validadores de instrumento*

Experto	Especialidad	juicio
Dra. Juana Yris Díaz Mujica	Metodóloga	Aplicable Mg.
Carlos Max Rojas Aire	Temático	Aplicable Mg.
Javier Churango Valdez	Temático	Aplicable Mg.

La confiabilidad, se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a 20 trabajadores de farmacia de un hospital similar. El valor del alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable gestión directiva fue de ,835 y para Recursos humanos fue de ,817 indicando alta confiabilidad.

## 2.5 Procedimiento

Luego de la aplicación de los instrumentos, se procedió a:

Elaborar matriz con los datos obtenidos. Elaborar tablas y figuras estadísticas en función a frecuencias y porcentajes. Contrastar hipótesis y elaborar tablas estadísticas para las hipótesis generales y específicas. Analizar e interpretar resultados de la prueba de hipótesis.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

La contrastación de la hipótesis se realizó usando el estadístico Rho de Spearman por tratarse de variables cualitativas, también se usara la estadística descriptiva para conocer los niveles mediante el software SPSS.

## **2.7 Aspectos éticos**

Según lo convenido por la afirmación de Helsinki (1964) siguiendo principios éticos y el código de conducta American Psychological Association (2003), se efectuó con los sucesivos pasos para la ejecución del estudio

En las particulares del estudio se pensó en los aspectos éticos que son esenciales con el personal de salud por lo tanto el acatamiento al estudio como con el consentimiento oportuno por parte de la dirección de las instituciones de salud como de los profesionales de la salud por lo que se empleó la aprobación informada, aprobando su participación en el método.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados Estadísticos:

Tabla 4.

##### *Gestión directiva*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	51	62,2	62,2	62,2
Medio	27	32,9	32,9	95,1
Alto	4	4,9	4,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

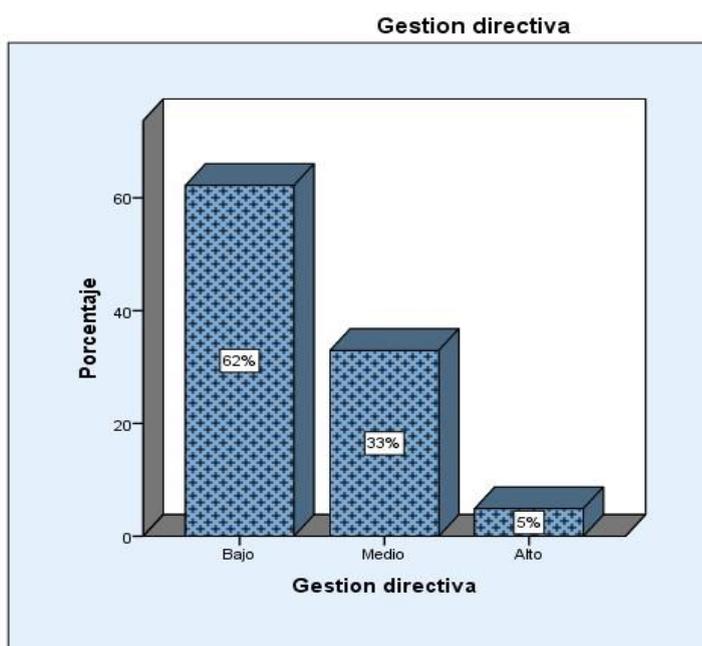


Figura 2; Gestión Directiva

De los resultados de la tabla 6, se tiene que el 62% piensa que la gestión directiva es baja, el 33% indicó un nivel medio y el 5% considera alta

Tabla 5.

*Planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	30,5	30,5	30,5
Medio	34	41,5	41,5	72,5
Alto	23	28,0	28,0	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

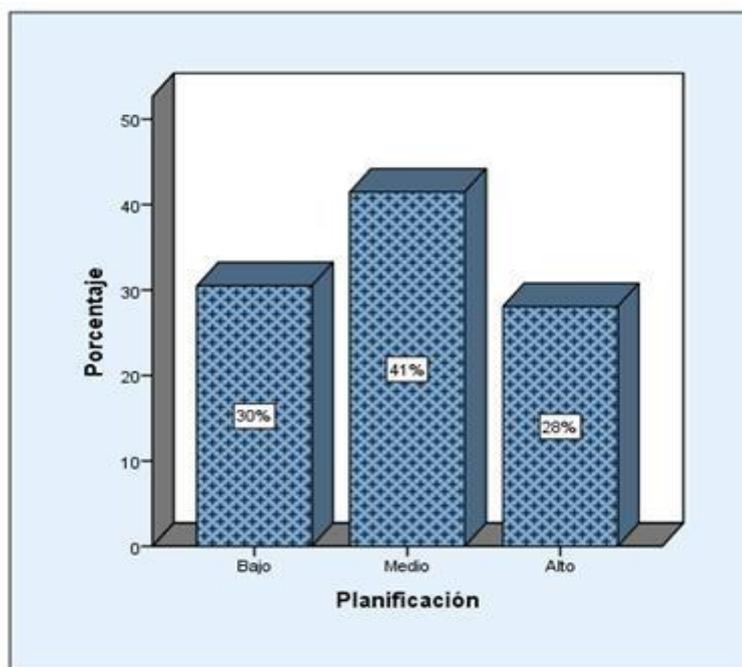


Figura 3. Planificación

De los resultados de tabla 7, se obtuvo que el 41% considera que la planificación es media, el 30% considera que la planificación es baja y el 28% considera que la planificación es alta.

Tabla 6.

*Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	38	46,30	46,30	46,3
Medio	34	41,5	41,5	87,8
<b>Fuente: Datos obtenidos de la encuesta</b>			12,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

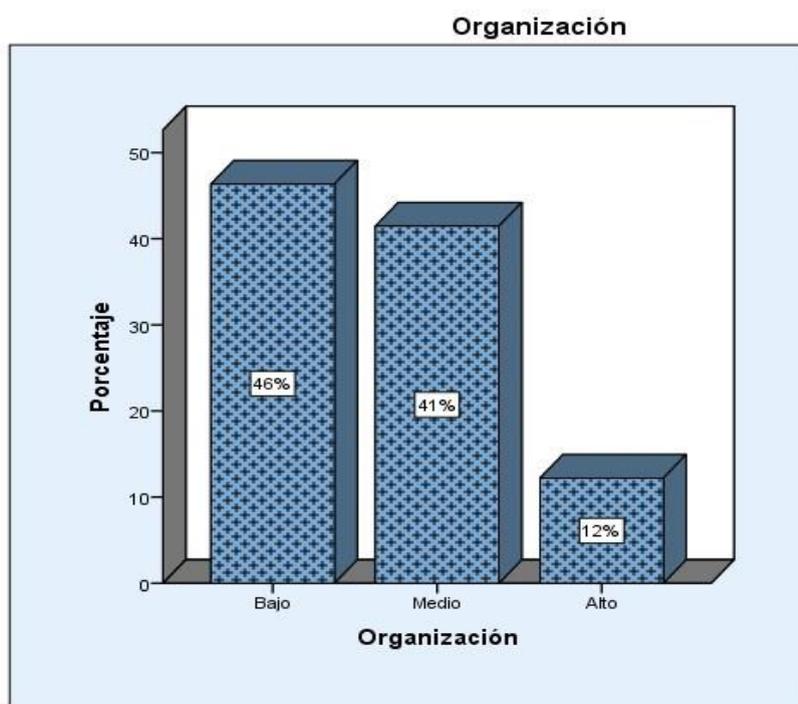


Figura 4. Organización

De los resultados de la tabla 8, el 46% considera que la organización es baja, el 41% que la organización es media y el 12% considera que la organización es alta.

Tabla 7

*Dirección*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	46	56,1	56,1	56,1
Medio	16	19,5	19,5	75,6
Alto	20	24,4	24,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

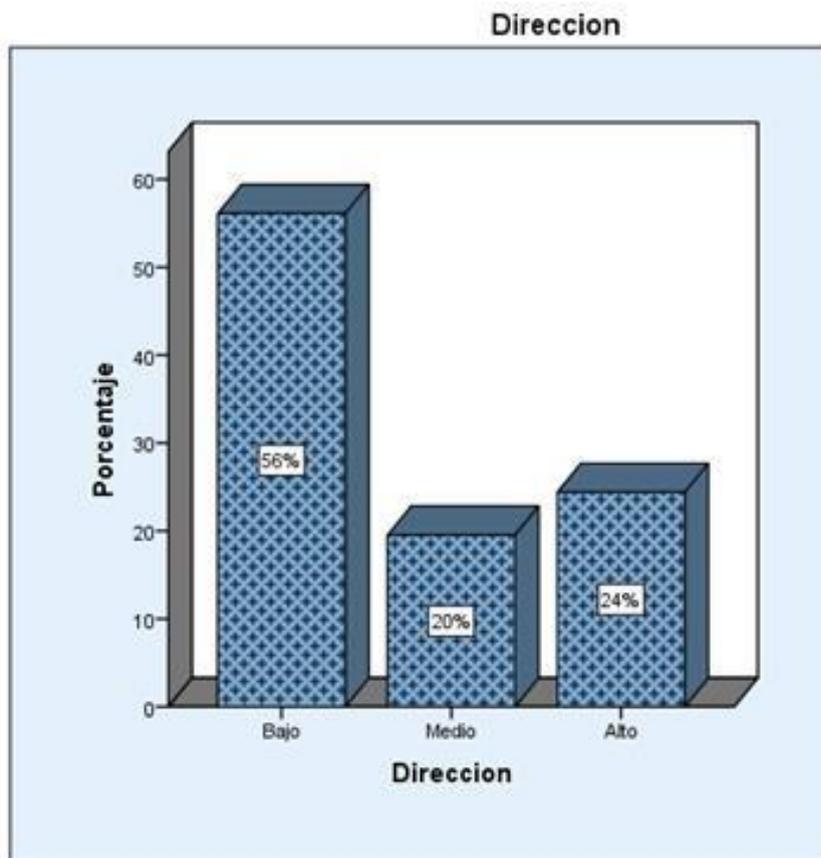


Figura 5. Dirección

De los resultados de la tabla 9, evidencia que el 56% piensa que la dirección es baja, el 24% considera que la dirección es alta y el 20% considera que la dirección es media.

Tabla 8

*Control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	39,0	39,0	39,0
Medio	36	43,9	43,9	82,9
Alto	14	17,1	17,1	100,0
Total	82	100,0	100,0	

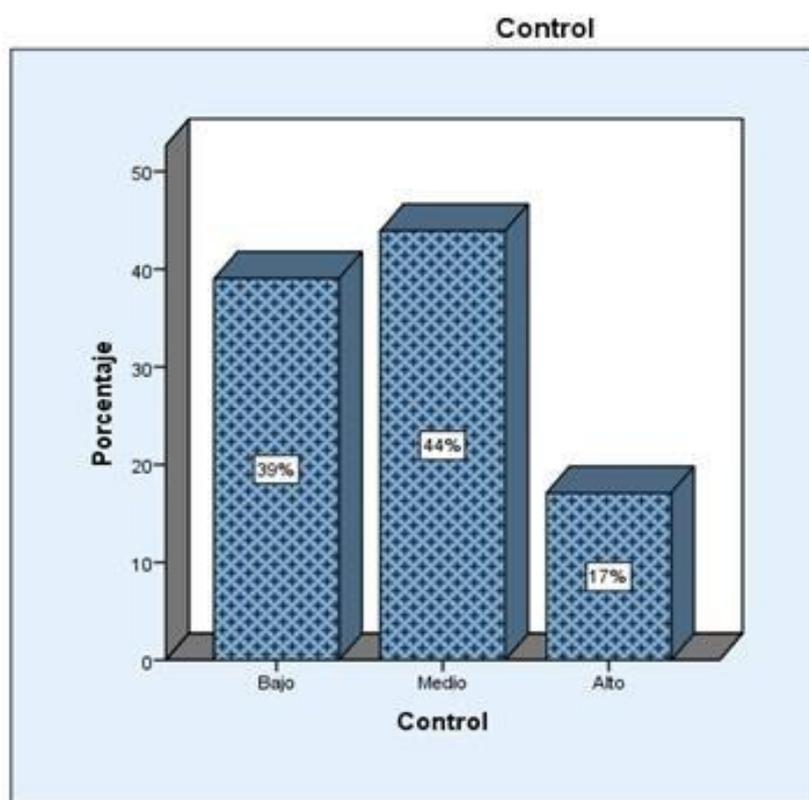


Figura 6. Control

De los resultados de la tabla 10, se evidenció que el 44% indicó que el control es medio, el 39% considera que el control es bajo y el 17% considera que el control es alto.

Tabla 9

*Recursos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	29,3	29,3	29,35
Medio	52	63,4	63,4	92,7
Alto	6	7,3	7,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

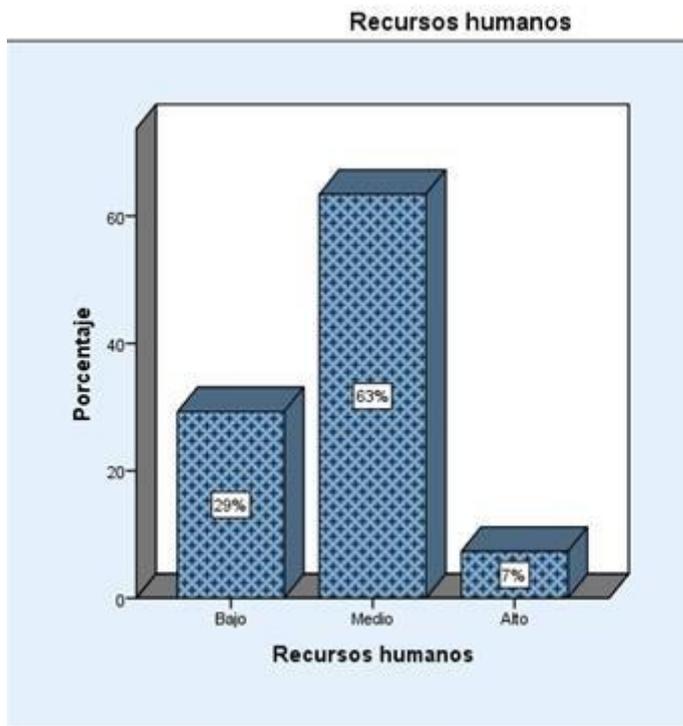


Figura 7. Recursos humanos

De los resultados de la tabla 11, se observa que el 63% opina que el recurso humano es medio, el 29% considera que el recurso humano es bajo y el 7% considera que el recurso humano es alto.

Tabla 10

*Mantenimiento de recursos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	30,5	30,5	30,5
Medio	42	51,2	51,2	81,7
Alto	15	18,3	18,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

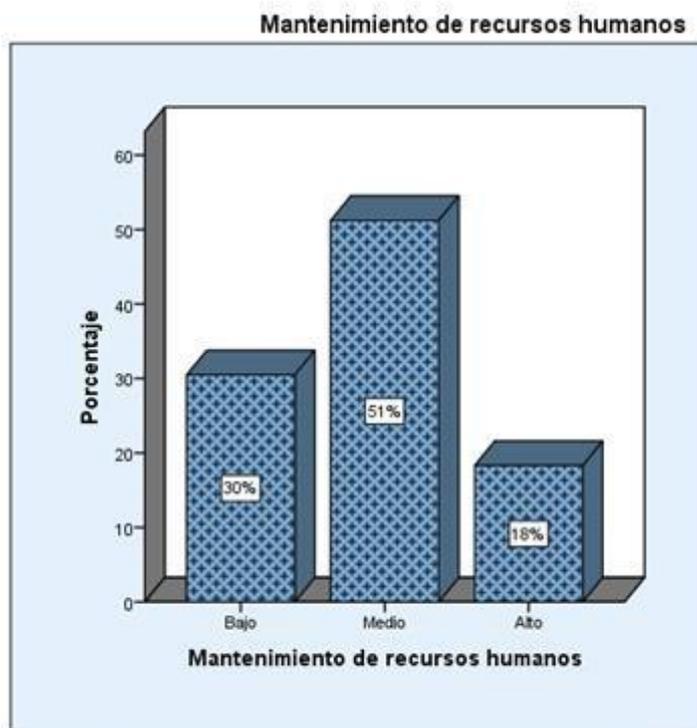


Figura 8. Mantenimiento de recursos humanos

De los resultados de la tabla 12, se concluyo que el 51% considera que el mantenimiento de los recursos humanos es media, en 30% considera que el mantenimiento los recursos humanos es baja y el 18% considera que el recurso humano es es alta.

Tabla 11

*Desarrollo de recursos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	20,0	20,0	20,0
Medio	39	47,6	47,6	67,1
Alto	27	32,9	32,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

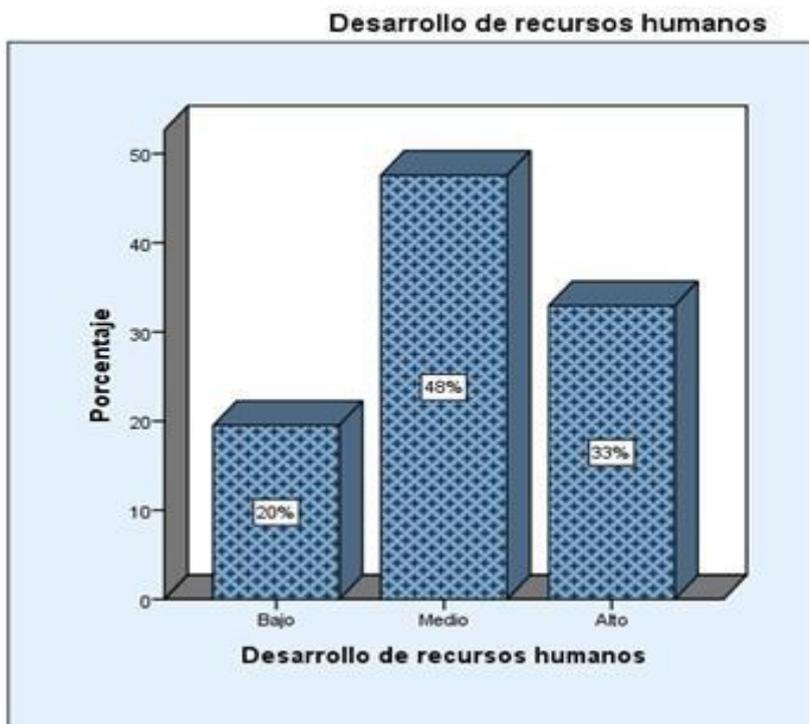


Figura 9. Desarrollo de recursos humanos

De los resultados de la tabla 13, se determinó que el 48% opina que el desarrollo de los recursos humanos es medio, el 33% es alto y el 20% es bajo el desarrollo de los RRHH.

Tabla 12

*Control de recursos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	44	53,7	53,7	53,7
Medio	32	39,0	39,0	92,7
Alto	6	7,3	7,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

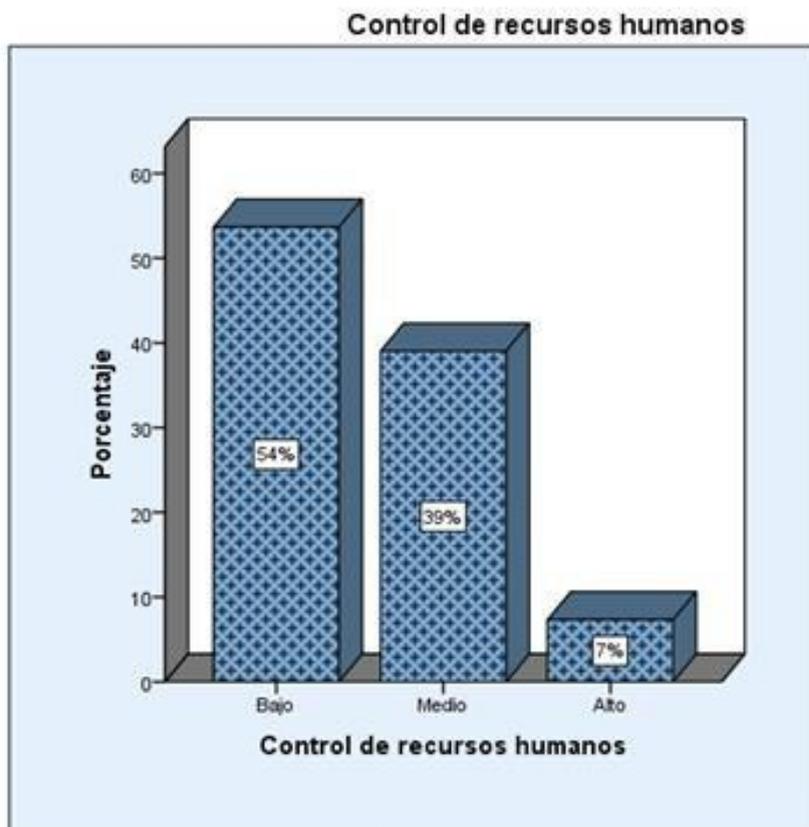


Figura 10. Control de recursos humanos

De los resultados de la tabla 14 vemos que el 54% considera que el control de recursos humanos es bajo, el 39% considera que el control de recursos humanos es medio y el 7% considera el control de recursos humanos alto.

### 3.2 Resultado inferenciales:

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación positiva entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

Se establece un nivel de confiabilidad de 95% se establece un margen de 5% de significancia en la prueba Rho de Spearman para las variables cualitativas.

Tabla 13.

*Rho de Spearman gestión directiva - los recursos humanos*

Correlaciones			
		Gestión directiva	Recursos humanos
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
			,983**
	Gestión directiva	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	82
		82	
		Coeficiente de correlación	,983**
			1,000
	Recursos humanos	Sig. (bilateral)	,000
			.
		N	82
			82

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

De los resultados de la tabla 15, el coeficiente de correlación es de 0,983 lo cual indica una alta correlación entre la gestión directiva y los recursos humanos, asimismo el valor de significancia de  $p=0.000$  que es menor de 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específicas 1:

Ho: No existe relación positiva entre la gestión directiva y el mantenimiento del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

Ha: Existe relación positiva entre la gestión directiva y el mantenimiento del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

Se establece un nivel de confiabilidad de 95% se establece un margen de 5% de significancia en la prueba Rho de Spearman para las variables cualitativas.

Tabla 14

#### *Rho de Spearman Mantenimiento del personal – Gestión directiva*

Correlaciones				
		Mantenimiento de recursos humanos	Gestión directiva	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,968**
	Mantenimiento de recursos humanos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
		Coeficiente de correlación	,968**	1,000
	Gestión directiva	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

De los resultados de la tabla 16. En la tabla se observa que el coeficiente de correlación es de 0,968 lo cual indica una alta correlación entre el mantenimiento de personal y la gestión directiva, asimismo el valor de significancia de  $p=0.000$  que es menor de 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específicas 2:

**H<sub>0</sub>:** No existiría relación positiva entre la gestión directiva y el desarrollo del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existiría relación positiva entre la gestión directiva y el desarrollo del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

Se establece un nivel de confiabilidad de 95% se establece un margen de 5% de significancia en la prueba Rho de Spearman para las variables cualitativas.

Tabla 15.

*Correlación rho de Spearman Desarrollo del personal – gestión directiva*

				<b>Correlaciones</b>	
				Desarroll o de recursos humanos	Gestión directiva
			Coeficiente de correlación	1,000	,983**
	Desarrollo de humanos	de recursos	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho	de		N	82	82
Spearman			Coeficiente de correlación	,983**	1,000
	Gestión directiva		Sig. (bilateral)	,000	.
			N	82	82

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

De los resultados de la tabla 17. En la tabla se observa que el coeficiente de correlación es de 0,983 lo cual indica una alta correlación entre el desarrollo de recursos humanos y la gestión directiva, asimismo el valor de significancia de  $p=0.000$  que es menor de 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específicas 3:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación positiva entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019.

Se establece un nivel de confiabilidad de 95% se establece un margen de 5% de significancia en la prueba Rho de Spearman para las variables cualitativas.

Tabla N°16.

*Correlación rho de Spearman entre Control del personal – Gestión directiva*

Correlaciones				
		Control de recursos humanos	Gestión directiva	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,980**
	Control de recursos humanos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Gestión directiva	Coefficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

De los resultados de la tabla 18 en la tabla se observa que el coeficiente de correlación es de 0,980 lo cual indica una alta correlación entre control de recursos humanos y la gestión directiva, asimismo el valor de significancia de  $p=0.000$ , que es menor de 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **IV. Discusión**

El objetivo general de la investigación Establecer la relación entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau.

Lo cual fue refrendado por la prueba de hipótesis. En relación con el objetivo las diferencias se dan debido a que el resultado obtenido tiene coincidencias o tiene diferencias con otros trabajos de otras investigaciones.

Al respecto de Establecer la relación entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau. Se observa lo siguientes resultados Según gestión directiva de los resultados de la tabla N° 6 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 62% considera que la gestión directiva es baja, el 33% considera que la gestión directiva es media y el 5% considera que la gestión directiva es alta.

Por otro lado, Aguilar (2014) sostuvo que la dirección es una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que componen el proceso administrador único, como son: planeación, organización, ejecución y control.

Al respecto en el presente trabajo Según planificación de los resultados de tabla N° 7 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 41% considera que la planificación es media, el 30% considera que la planificación es baja y el 28% considera que la planificación es alta. Por otro lado, Chiavenato (2012), tiene un fin o propósito; es un ejemplo basado en un esquema que se prepara antes de realizar una actividad, con el ideal de dirigirla y orientarla. En este caso, la planificación son los detalles precisos para realizar un trabajo determinado.

Chiavenato (2012), Considera que, en esta etapa los encargados de la empresa deberán asumir la importante tarea de designar a cada colaborador funciones específicas y detalladas para que estas no se repitan, de tal forma que todos sepan cuáles son sus funciones, si no que conozcan claramente la línea directiva.

Fayol (2006), define que la organización tiene que estar en todos los procesos de una institución donde cuya meta es alcanzar eficacia y competencias para el cumplimiento de objetivos trazados.

Paradis y Gauthier (2016) tuvieron como objetivo proporcionar una visión panorámica de las épocas socio históricas de las teorías organizativas, hallando que las teorías organizacionales posicionan en la gestión de las farmacias del hospital en el eje del cambio de las formas de pensar sobre la organización y gestión.

En el presente trabajo Según su dirección de los resultados de la tabla N° 9 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 56% considera que la dirección es baja, el 24% considera que la dirección es alta y el 20% considera que la dirección es media. Por otro lado, Chiavenato (2012), considera a la Dirección. Que es de suma importancia que toda institución tenga una dirección quien dirija y organice las funciones a realizar, no se puede formar una institución sin un responsable quien lo dirija, a nuestro parecer este es el punto clave de toda institución, porque un buen manejo de la dirección llevara a los colaboradores a cumplir sus metas de manera efectiva.

En el presente trabajo Según su Control los resultados de la tabla N° 10 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 44% considera que el control es medio, el 39% considera que el control es bajo y el 17% considera que el control es alto. Por otro lado, Chiavenato (2012), Control. Determinó que la función específica del control es comprobar que el resultado final de lo que se planifico de acuerdo a las metas trazadas.

En el siguiente trabajo al respecto Recursos humanos. Según recursos humanos de los resultados de la tabla N° 11 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 63% considera que el recurso humano es medio, el 29% considera que el recurso humano es bajo y el 7% considera que el recurso humano es alto. Por otro lado, Chacaltana (2015) busco establecer la asociación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios indicando luego que a mejor gestión del personal existirá una mejor disposición de servicio a los usuarios.

En el presente trabajo Según Mantenimiento de recursos humanos de los resultados de la tabla N° 12 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 51% considera que el mantenimiento de los recursos humanos es media, en 30% considera que el mantenimiento los recursos humanos es baja y el 18% considera que el mantenimiento los recursos humanos es alta.

Chiavenato (2012), señaló que el mantenimiento de las personas, es el conjunto de medidas para empleo de los recursos humanos de manera adecuada organizada. el mantenimiento de los recursos humanos comprende una serie de obligaciones especiales, entre los que sobresalen el respeto de los beneficios laborales de acuerdo a ley protección laboral etc. (p. 76) para el autor, una organización no solo convoca, selecciona, recluta y capta a su personal para alcanzar sus metas ideales , sino también se preocupa por que el personal esté a gusto en todo sentido especialmente en su desarrollo personal ya que recurso humano es el vínculo activo , así como el ente intelectual de toda empresa; y estas medidas ayudan a mantener la potencia laboral.

Werther y Davis (2008), sobre el mantenimiento de las personas sostuvo lo siguiente: el conjunto de contribuciones que reciben los trabajadores de una organización, a través de compensaciones, pero el termino compensación abarca mucho más, que los pagos efectuados en la forma de sueldo y salarios. la compensación incluye que los trabajadores estén en constante motivación ya que esto conlleva a mejorar la productividad de la organización (p.86) El objetivo es motivar el buen desempeño del personal.

En el presente trabajo Según Desarrollo de recursos humanos, de los resultados de la tabla N° 13 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 48% considera que el desarrollo de los recursos humanos es medio, el 33% considera que el desarrollo de los recursos humanos es alto y el 20% considera que el desarrollo de los recursos humanos es bajo por otro lado Chiavenato (2012), sostuvo que el desarrollo de las personas se definen como: el conjunto de actividades que implica a la gerencia de la organización capacitación personal y organizacional ya que se considera que las personas son el único componente vivo e inteligente, potencial no reemplazable.

Dolan, valle, Jackson, Schuler (2007), sobre la dimensión desarrollo de las personas, sostuvieron lo siguiente el desarrollo de las personas se define como un compromiso de agenda de gerencia que, pretenden aumentar el potencial del desarrollo de su personal, trazándose objetivos principales que se busca alcanzar, además de crear políticas o programas y por último, evaluar cómo va el proceso de aprendizaje de cada trabajador de la organización, para su futuro desarrollo.

En el presente trabajo según Control de recursos humanos .de los resultados de la tabla N° 14 la encuesta aplicada, se obtuvo que el 54% considera que el control de recursos humanos es bajo, el 39% considera que el control de recursos humanos es medio y el 7% considera que el control de recursos humanos.

Chiavenato (2012), sobre el control de las personas sostuvo lo siguiente: “como el planificar el orden y disciplina en factora laboral de las personas, para tratar de asegurar que los elementos de la organización marchen de acuerdo con lo planeado. Si los elementos no trabajan bien y al mismo ritmo, la empresa deja de ser eficiente. (p.618). esto quiere decir que el control de las personas se encarga de evaluar todas las ocupaciones, funciones que fueron planteadas y verificar cuanto de beneficio lograron, si las personas presentan una baja utilidad, esto significa que la organización también presentará un sistema ineficaz para el alcance de sus objetivos.

Werther y Davis (2008) sostuvo como: una etapa de valoración de los subsistemas de una de una organización, para avalar que cada uno de ellos constituyan entre sí, y lograr un enfoque equitativo, dedicado al suministro de diversos servicios para la empresa”. (p.491). las medidas de gestión del control de los departamentos de personas, forman parte del proceso administrativo, pero con la finalidad de no solo evaluar la utilidad laboral, si se cumplió no con las metas y objetivos determinados; sino también de evaluar todas las etapas de proceso administrativos, para brindar la unión de cada uno de ellos, con el objetivo de que se consigan los objetivos organizacionales.

## V. Conclusiones

**Primera:** Se concluye que existe relación positiva entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau.

**Segunda:** Los resultados obtenidos determinan que existe relación positiva entre la gestión directiva y el mantenimiento del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau.

**Tercera:** La prueba de hipótesis permite concluir que existe relación positiva entre la gestión directiva y el desarrollo del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau.

**Cuarta:** Podemos concluir que existe relación positiva entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau.

## VI. Recomendaciones

**Primera:** La gestión directiva debe de estar dirigido a la orientación al desempeño, a los objetivos, a los resultados. No sólo en su caso sino saber transmitir esta necesidad a todo el equipo con entusiasmo para fomentar la motivación y el compromiso del grupo. Se recomienda analizar grupos similares de otros establecimientos.

**Segunda:** La gestión directiva debería de tomar medidas para que se cumpla las obligaciones especiales, entre los que sobresalen el respeto de los beneficios laborales de acuerdo a ley, entre otros también tratar de que el personal esté a gusto con el ambiente y clima laboral.

**Tercera:** La gerencia directiva a cargo la organización debería de tener en cuenta en la inversión en capacitaciones del personal. Ya que ello es una herramienta para adquirir más conocimientos. y será beneficioso para el desarrollo personal y la productividad de la empresa.

**Cuarta:** La gerencia directiva a cargo la organización debe de planificar el orden y disciplina del personal, para tratar de asegurar que los elementos de la organización marchen de acuerdo a las metas u objetivos de la empresa. Se debe mejorar la gestión de recursos del personal en las empresas. en todos sus aspectos, mediante capacitaciones constantes en este referente a temas de salud y gestión no necesariamente tiene que tener relación con la labor realizada por el personal de salud.

Se deben realizar jornadas de coaching y liderazgo, sesiones de motivación constantes personal o individual no necesariamente monetario sino de reconocimientos de desempeño laboral y méritos por ello, ya que esto permitirá mejorar la calidad de atención percibida por el paciente. Se deben crear políticas de salud que logren mejorar las normas institucionales en favor de un mejor desempeño del personal de salud.

## VII. Referencias

- Acosta, Z. (2002) *Percepción de la calidad de atención en los consultorios externos de medicina desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- Álvarez, M. (2003) *Recursos Técnicos de Gestión*. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Volumen (Nº 7), pp.333 .Venezuela. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5644610.pdf>
- Aphang, M y Casas, J. (2008) *Calidad de la atención en la consulta ambulatoria de Medicina Interna en el Hospital Arzobispo Loayza*. *HAL Revista Científica del Cuerpo Médico del Hospital Arzobispo Loayza*. Pp.24-8. Recuperado de <http://a03v21n4.pdf>
- Beltran, E. (1998). *Reclutamiento y Selección*. Argentina: Editorial Siglo XXI.
- Bedoya, O. (2003) *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. (Tesis). UNMSM, Perú.
- Brito, P. (2002) *Desafíos y problemas de la Gestión de Recursos Humanos de Salud en las Reformas Sectoriales*. Organización Panamericana de la Salud, Brasil.
- BPharm, V. (2016) *Hospital pharmacy management: australian and indonesian Perspectives* (Tesis maestría). University of Sydney, Australian
- Chávez, C. (2017) *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins) – Lima, 2017*.
- Chacaltana, R. (2015) *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis n. Sáenz PNP*. (Tesis maestría). Universidad Norbert Wiener, Perú.
- Chiavenato, I. (2001) *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2005) *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw - Hill.
- Cuervo, A. (1995) *La dirección estratégica de la empresa*. Dirección de empresas de los noventa. Madrid, España: Editorial Civitas.

- Desler, G. (1996) *Administración del Personal*. México: Editorial Prentice –Hall Hispano Americana, S.A.
- Dueñas, A. (2000) *Gestión en la atención y servicio al paciente*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Fernández, E. (2003) *Estrategias de producción*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Finkel, L. (1994). *La organización total del trabajo*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Galgano, A. (1993) *Los 7 instrumentos de la calidad total*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Garvin, D. (1988) *Managing Quality*. New York: Editorial Free Press.
- González, A. (2000) *Auditoria de la administración de recursos humanos en el Hospital Militar Central del Ejército*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Federico Villareal, Perú.
- Guanín, A. y Andrango, M. (2015) *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el hospital de emergencia del hospital militar*. (Tesis). Universidad Politécnica Militar, Ecuador.
- Guerrero, O. (2001). *Nuevos modelos de gestión pública*. *Revista digital universitaria*, (Volumen N° 2). pp 1-8. Recuperada de. <http://www.mx/vol.2/num3/art3/index>.
- Gutiérrez, M. (1997) *El gerente y la Función Supervisadora*. México: Nueva editorial Interamericana.
- Hodge, B. (1998) *Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico*. Madrid: Prentice - Hall.
- Huayanay, R. (2017) *Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2017* (Tesis). Universidad de Huánuco, Perú.
- James, P. (1997) *Gestión de la calidad total*. Madrid: Prentice Hall.
- Kamoche, K. (2001). *Understanding humana resource management*. Philadelphia: Editorial Open University Press.
- Kelada, J. (1996). *Reingeniería y Calidad Total*. Madrid: Editorial AENOR.

- Núñez, Z. (2006) *Estudio de evaluación de la calidad de servicio de los consultorios externos del servicio de medicina del HNAL Lima 2006*. (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- Sánchez, C. (2018) *Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño profesional técnico - administrativo del Centro Materno Infantil de Piedra Liza Distrito del Rímac: Red de Salud de San Juan de Lurigancho - Periodo – 2015* (Tesis). Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.
- Segredo, P y Alina, M (2013) *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista cubana de salud pública* (volumen N°.39). pp. 385-393. Recuperada de. <http://arttext&pid=S0864-3466201300020001>
- Silvera, H. y Alarcón, A. (2015) *Influencia de los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano: Caso Hospital Regional de Ayacucho*. (Tesis). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Perú.
- Ocampo, L. y Valencia, S. (2017) *Gestión administrativa y de calidad al usuario, en la red asistencial Essalud, Tumbes, 2016*. (Tesis). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Oré, A. (2017) *Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. (Tesis). Universidad del Pacífico, Perú.
- Ordóñez, M. (1996) *La nueva gestión de los recursos humanos*. España: Prentice- Hall.
- Pablos, P. (2001). *Capital intelectual, gestión del conocimiento y sistemas de gestión de recursos humanos: influencia sobre los resultados organizativos* (Tesis de Doctorado). Universidad de Oviedo, España.
- Ricci, V. (2007) *Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- Tola, I. (2015) *Influencia de la gestión directiva en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012*. (Tesis). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú.

USAID, (2012) *Dirección y administración de unidades hospitalarias administradas por el Estado*. Recuperado de: <https://www.politopedia.cl/wp>

Vílchez, S. (2018) *Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús*. (Tesis). Universidad Norman Wiener

Zedeyda, J. (2009) *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional del Callao – Callao* (Tesis Doctorado) UNMSM, Perú.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Gestión directiva y recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias Grau, 2019**

**Autor: Br. Rubén Amancio Muñoz Córdoba**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación positiva entre la gestión directiva y los recursos humanos en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019</p>	<p><b>Variable:</b> <b>Gestión directiva</b></p> <hr/> <p><b>Dimensiones</b></p> <hr/> <p><b>Planificación</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <hr/> <p>Objetivos de la organización Implementación de metas y acciones Jerarquización</p> <hr/> <p>Descripción de funciones,</p>	<p style="text-align: center;"><b>Ítems</b></p> <hr/> <p>1,2,3 4,5,6</p>	<p style="text-align: center;"><b>Escala y valores</b></p> <hr/> <p>Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Niveles y rangos</b></p> <hr/> <p>Deficiente. (20 – 47)</p> <p>Regular</p>

<p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la gestión directiva y el mantenimiento del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión directiva y el desarrollo del personal en el servicio de farmacia del</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la gestión directiva y el mantenimiento del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión directiva y el desarrollo del</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación positiva entre la gestión directiva y el mantenimiento del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019</p> <p>Existe una relación positiva entre la gestión directiva y el desarrollo del personal en el servicio de farmacia del</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1122 193 1310 746"><b>Organización</b></td> <td data-bbox="1310 193 1601 746">actividades y responsabilidades Coordinación horizontal y vertical Nivel de motivación al personal</td> <td data-bbox="1601 193 1736 746">7,8,9</td> <td data-bbox="1736 193 1892 746">A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td data-bbox="1892 193 2110 746">(48 – 74)  Buena 75 – 100)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 470 1310 550"><b>Dirección</b></td> <td data-bbox="1310 406 1601 550">Liderazgo Comunicación Motivación Medición</td> <td data-bbox="1601 406 1736 550">10,11,12, 13,14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 622 1310 746"><b>Control</b></td> <td data-bbox="1310 566 1601 746">Corrección Retroalimentación Supervisión</td> <td data-bbox="1601 566 1736 746">15,16,17 18,19,20</td> <td data-bbox="1736 614 1892 746">_____</td> <td data-bbox="1892 614 2110 746">_____</td> </tr> </table>	<b>Organización</b>	actividades y responsabilidades Coordinación horizontal y vertical Nivel de motivación al personal	7,8,9	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	(48 – 74)  Buena 75 – 100)	<b>Dirección</b>	Liderazgo Comunicación Motivación Medición	10,11,12, 13,14			<b>Control</b>	Corrección Retroalimentación Supervisión	15,16,17 18,19,20	_____	_____
<b>Organización</b>	actividades y responsabilidades Coordinación horizontal y vertical Nivel de motivación al personal	7,8,9	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	(48 – 74)  Buena 75 – 100)														
<b>Dirección</b>	Liderazgo Comunicación Motivación Medición	10,11,12, 13,14																
<b>Control</b>	Corrección Retroalimentación Supervisión	15,16,17 18,19,20	_____	_____														

<p>hospital de emergencias, Grau, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019?</p>	<p>personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019</p>	<p>hospital de emergencias, Grau, 2019</p> <p>Existe una relación positiva entre la gestión directiva y el control del personal en el servicio de farmacia del hospital de emergencias, Grau, 2019</p>	<p><i>Fuente:</i> Aguilar (2014)</p> <p><b>Variable 2: Recursos humanos Dimensiones</b></p> <hr/> <p><b>Mantenimiento de personal</b></p> <hr/> <p><b>Desarrollo del personal</b></p> <hr/> <p><b>Control del personal</b></p> <hr/> <p><i>Fuente:</i> Werther y Davis (2008)</p>	<p><b>Monitoreo</b></p> <hr/> <p><b>Indicadores</b></p> <hr/> <p>Prestaciones sociales Seguridad e higiene</p> <hr/> <p>Entrenamiento Desarrollo del personal</p> <hr/> <p>Sistema de información Auditoria de las personas</p> <hr/>	<p><b>Ítems</b></p> <hr/> <p>1,2,3,4,5,6, 7,8,9 10,11,12</p> <hr/> <p>13,14,15,16,17,1819,20 21,22,23,24</p> <hr/> <p>25.26,27,28,29,3031,32 33,34,35,36</p> <hr/>	<p><b>Escala y valores</b></p> <hr/> <p>Ordinal</p> <hr/> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> <hr/>	<p><b>Niveles y rangos</b></p> <hr/> <p>Bajo (36 – 84)</p> <hr/> <p>Medio (85 – 132)</p> <hr/> <p>Alto (133 – 180)</p> <hr/>
--	---	--	---	---	--	--	--

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Tipo Básico</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p>	<p>Población 112 trabajadores de las diferentes áreas en el servicio de farmacia del hospital de emergencias Grau</p> <p>Muestra Censal, 100% de la población</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>	<p>Descriptiva Tablas y figuras estadísticas de frecuencias y porcentajes, mediante el Excel.</p> <p>Inferencial Tablas estadísticas de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el SPSS v.24</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### Gestión directiva

**Instrucciones:** Marca un aspa (X) en una sola alternativa la que considera se acerque más a su criterio o grado de información. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Dimensión 1: Planificación	N	CN	AV	CS	S
1	En la organización, se lleva a cabo una adecuada implementación de los objetivos					
2	Las capacitaciones que se realizan al usuario han sido debidamente planificadas					
3	Se implementan metas y actividades de importancia para llevar a cabo los objetivos de la organización					
4	Las decisiones que se toman están orientadas al desarrollo de la misión organizacional					
5	El jefe del área le dio a conocer la misión y la visión de la organización					
6	La oficina da a conocer el proceso administrativo al nuevo usuario					
	<b>Dimensión 2: Organización</b>					
7	La oficina tiene a la vista su organigrama institucional					
8	Le han dado a conocer la estrategia de la organización a fin de lograr los objetivos planteados					
9	La división de las funciones del personal del área está debidamente organizada					
10	La estructura organizacional del área es apropiada para el tamaño y las actividades de sus operaciones					
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>					
11	El jefe del área realizó una inducción laboral a fin de dar a conocer sus responsabilidades					
12	El jefe del área supervisa constantemente las labores realizadas por el personal a su cargo					

13	El jefe de área realiza planes de motivaciones al personal periódicamente					
14	Sienten que los responsables del área guían correctamente al personal a fin de cumplir los objetivos planteados					
15	Generalmente permiten que el personal aporte ideas para mejorar el trabajo					
<b>Dimensión 4: Control</b>						

16	El jefe de área toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno existentes					
17	En los procedimientos se incluyen actividades de control para asegurar la exactitud en el desarrollo de los procesos					
18	En la institución se aplican medidas de control administrativos					
19	El jefe del área verifica, si se logran los objetivos propuestos					
20	El jefe del área evalúa y supervisa constante a su personal a cargo					

### Recursos humanos

**Instrucciones:** Marca un aspa (X) en una sola alternativa la que considera se acerque más a su criterio o grado de información. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Dimensión 1: Mantenimiento de recursos humanos	N	C	A	CS	S
1.	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.					
2.	La institución le brinda asistencia médica- hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.					
3.	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.					

4.	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.					
5.	En su servicio Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.					
6.	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.					
7.	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su servicio son los adecuados.					
8.	Ud. en su área trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusión, maquinas, etc.					
9.	El servicio cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.					
10.	En su servicio, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones de funcionamiento.					
11.	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al personal de salud.					
12.	La institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.					
	<b>Dimensión 2: Desarrollo de recursos humanos</b>					
13.	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.					
14.	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.					
15.	El personal que labora en el servicio, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.					

16.	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.					
17.	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su área de trabajo					
18	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para de desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus					
	Compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable, etc.)					
19.	En su servicio, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y el fomento de los buenos valores.					
20.	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.					
21.	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.					
22	En su servicio se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.					
23.	El servicio donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.					
24.	En su servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.					
	<b>Dimensión 3: Control de recursos humanos</b>					
25.	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.					

26.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.					
27.	En el servicio, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.					
28.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.					
29.	En el servicio, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal.					
30.	En el servicio, Ud. recibe información sobre la frecuencia, intensidad y clases de accidentes laborales.					
31.	En su servicio, está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad (enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).					
32.	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal.					
33.	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.					
34.	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.					
35.	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores, a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.					
36.	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales					

### Anexo 3: Instrumento Base de datos, Spps

VARIABLE : GESTION DIRECTIVA																					
encuesta do	DIMENSIONES																				
	D1: Planificación						D2: Organización					D3: Dirección					D4: Control				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	
2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	
3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	
4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	
5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2	
6	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	2	2	2	
7	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	
8	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	3	3	
9	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	
10	2	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	
11	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	5	3	3	4	3	3	4	2	3	
12	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	
17	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	
18	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	
19	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	
20	3	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	
21	3	4	2	4	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	
22	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	1	3	3	2	4	4	4	4	
23	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	
26	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
27	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
28	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3	2	
29	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	
31	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	
32	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	
33	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	
35	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	
36	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	5	3	4	
37	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	
38	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	
39	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
40	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
41	2	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	
42	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	
43	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	
44	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	
45	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2	
46	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	2	2	
47	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	
48	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	3	3	
49	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	
50	2	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	
51	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	5	3	3	4	3	3	4	2	3	
52	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	
57	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	
58	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	
59	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	
60	3	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	
61	3	4	2	4	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	
62	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	1	3	3	2	4	4	4	4	
63	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
65	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	
66	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
67	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
68	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3	2	
69	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	
70	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	2	2	3	3	3	4	3	3	

71	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3
72	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3
73	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	5	3	4	4	
77	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	
78	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	
79	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
80	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
81	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
82	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	

VARIABLE : RECURSOS HUMANOS																																						
DIMENSIONES																																						
D1: : Mantenimiento de recursos humanos												D2: Desarrollo de recursos humanos												D3: Control de recursos humanos														
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36			
1	5	5	5	5	1	3	3	2	1	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	
2	5	5	5	5	1	3	3	1	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	
3	5	5	5	5	1	3	3	2	1	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
4	5	5	5	5	1	3	3	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
6	5	5	5	5	1	3	3	1	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
7	5	5	5	5	1	3	3	2	2	5	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
8	5	5	5	5	1	3	4	1	1	5	3	4	4	1	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	
9	5	5	5	5	2	4	3	2	2	5	3	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	
10	5	5	5	5	2	4	4	1	1	5	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	
11	5	5	5	5	2	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	
12	5	5	5	5	1	3	4	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3		
13	5	5	5	5	1	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	
14	5	5	5	5	1	4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	
15	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
16	5	5	5	5	1	3	4	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
17	5	5	5	5	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	
18	5	5	5	5	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	
19	5	5	5	5	2	4	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	4	
20	5	5	5	5	1	3	3	1	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
21	5	5	5	5	2	4	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	5	5	5	5	1	3	4	1	1	5	3	3	4	1	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
23	5	5	5	5	2	4	3	2	4	5	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
24	5	5	5	5	2	3	4	1	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
25	5	5	5	5	2	3	3	1	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
26	5	5	5	5	2	4	3	1	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	
27	5	5	5	5	2	3	3	1	1	5	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
28	5	5	5	5	1	4	3	1	1	5	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
29	5	5	5	5	1	1	3	1	1	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3		
30	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
31	5	5	5	5	2	4	2	2	1	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
32	5	5	5	5	2	4	4	2	1	5	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
33	5	5	5	5	1	3	3	2	1	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
34	5	5	5	5	2	3	3	2	1	5	4	2	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3
35	5	5	5	5	2	4	3	3	2	5	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
36	5	5	5	5	2	1	3	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
37	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3
38	5	5	5	5	1	3	3	2	2	5	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
39	5	5	5	5	2	3	4	2	3	5	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	5	5	5	5	2	2	3	2	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
41	5	5	5	5	1	3	3	2	1	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
42	5	5	5	5	1	3	3	1	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
43	5	5	5	5	1	3	3	2	1	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
44	5																																					

62	5	5	5	5	1	3	4	1	1	5	3	3	4	1	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
63	5	5	5	5	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3			
64	5	5	5	5	2	3	4	1	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
65	5	5	5	5	2	3	3	1	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2			
66	5	5	5	5	2	4	3	1	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2			
67	5	5	5	5	2	3	3	1	1	5	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2		
68	5	5	5	5	1	4	3	1	1	5	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3			
69	5	5	5	5	1	1	3	1	1	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3			
70	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
71	5	5	5	5	2	4	2	2	1	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3			
72	5	5	5	5	2	4	4	2	1	5	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
73	5	5	5	5	1	3	3	2	1	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4		
74	5	5	5	5	2	3	3	2	1	5	4	2	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3		
75	5	5	5	5	2	4	3	3	2	5	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
76	5	5	5	5	2	1	3	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
77	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
78	5	5	5	5	1	3	3	2	2	5	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	5	5	5	5	2	3	4	2	3	5	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	5	5	5	5	2	2	3	2	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	
81	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
82	5	5	5	5	2	4	2	2	1	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

### Correlaciones no paramétricas – Gestión Directiva

Correlaciones			Mantenim iento de recursos humanos	Gestion directiva
Rho de Spearman	Mantenimiento de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,968**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Gestion directiva	Coefficiente de correlación	,968**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

### Correlaciones no paramétricas – Recursos Humanos

Correlaciones			Gestion directiva	Recursos humanos
Rho de Spearman	Gestion directiva	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Recursos humanos	Coefficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

## Anexo 4: Certificado de validación de los instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECURSOS HUMANOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>								
1.	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.	✓		✓		✓		
2.	La institución le brinda asistencia médica-hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.	✓		✓		✓		
3.	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.	✓		✓		✓		
4.	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
5.	En su servicio Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.	✓		✓		✓		
6.	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.	✓		✓		✓		
7.	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su servicio son los adecuados.	✓		✓		✓		
8.	Ud. en su área trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusión, maquinas, etc.	✓		✓		✓		
9.	El servicio cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.	✓		✓		✓		
10.	En su servicio, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones de funcionamiento.	✓		✓		✓		
11.	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al personal de salud.	✓		✓		✓		
12.	La institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</b>								
13.	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
14.	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.	✓		✓		✓		
15.	El personal que labora en el servicio, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	

16.	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
17.	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su área de trabajo	✓		✓		✓	
18.	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable, etc.)	✓		✓		✓	
19.	En su servicio, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y el fomento de los buenos valores.	✓		✓		✓	
20.	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.	✓		✓		✓	
21.	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.	✓		✓		✓	
22.	En su servicio se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.	✓		✓		✓	
23.	El servicio donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.	✓		✓		✓	
24.	En su servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL DE RECURSOS HUMANOS</b>							
25.	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.	✓		✓		✓	
26.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.	✓		✓		✓	
27.	En el servicio, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.	✓		✓		✓	
28.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.	✓		✓		✓	
29.	En el servicio, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal.	✓		✓		✓	
30.	En el servicio, Ud. recibe información sobre la frecuencia, intensidad y clases de accidentes laborales.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No

31.	En su servicio, está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad (enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
32.	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
33.	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
34.	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
35.	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores, a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
36.	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Churango Valdéz Javier Florentino    DNI: 07403292

 Especialidad del validador: Q. Farmacéutico | Magister en Farmacología experimental

...10...de...05...del 2019.

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

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECURSOS HUMANOS**

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>							
1.	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.	✓		✓		✓		
2.	La institución le brinda asistencia médica-hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.	✓		✓		✓		
3.	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.	✓		✓		✓		
4.	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
5.	En su servicio Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.	✓		✓		✓		
6.	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.	✓		✓		✓		
7.	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su servicio son los adecuados.	✓		✓		✓		
8.	Ud. en su área trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusión, maquinas, etc.	✓		✓		✓		
9.	El servicio cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.	✓		✓		✓		
10.	En su servicio, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones de funcionamiento.	✓		✓		✓		
11.	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al personal de salud.	✓		✓		✓		
12.	La institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</b>							
13.	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
14.	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.	✓		✓		✓		
15.	El personal que labora en el servicio, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	

16.	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
17.	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su área de trabajo	✓		✓		✓	
18.	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable, etc.)	✓		✓		✓	
19.	En su servicio, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y el fomento de los buenos valores.	✓		✓		✓	
20.	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.	✓		✓		✓	
21.	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.	✓		✓		✓	
22.	En su servicio se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.	✓		✓		✓	
23.	El servicio donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.	✓		✓		✓	
24.	En su servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL DE RECURSOS HUMANOS</b>							
25.	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.	✓		✓		✓	
26.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.	✓		✓		✓	
27.	En el servicio, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.	✓		✓		✓	
28.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.	✓		✓		✓	
29.	En el servicio, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal.	✓		✓		✓	
30.	En el servicio, Ud. recibe información sobre la frecuencia, intensidad y clases de accidentes laborales.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No

31.	En su servicio, está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad (enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores, a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dra. Juana Yris Díaz Mujica    DNI: 09895092

Especialidad del validador: Lic. en Educación / Maestría en Gestión y docencia

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

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

20 de Mayo del 2019

 **Dra. J. Yris Diaz Mujica**  
 COP: 18543  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECURSOS HUMANOS**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>							
1.	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.	✓		✓		✓		
2.	La institución le brinda asistencia médica-hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.	✓		✓		✓		
3.	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.	✓		✓		✓		
4.	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
5.	En su servicio Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.	✓		✓		✓		
6.	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.	✓		✓		✓		
7.	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su servicio son los adecuados.	✓		✓		✓		
8.	Ud. en su área trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusión, maquinas, etc.	✓		✓		✓		
9.	El servicio cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.	✓		✓		✓		
10.	En su servicio, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones de funcionamiento.	✓		✓		✓		
11.	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al personal de salud.	✓		✓		✓		
12.	La institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</b>							
13.	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
14.	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.	✓		✓		✓		
15.	El personal que labora en el servicio, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.	✓		✓		✓		

16.	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.	✓		✓		✓			
17.	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su área de trabajo	✓		✓		✓			
18.	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable, etc.)	✓		✓		✓			
19.	En su servicio, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y el fomento de los buenos valores.	✓		✓		✓			
20.	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.	✓		✓		✓			
21.	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.	✓		✓		✓			
22.	En su servicio se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.	✓		✓		✓			
23.	El servicio donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.	✓		✓		✓			
24.	En su servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL DE RECURSOS HUMANOS</b>									
25.	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.	✓		✓		✓			
26.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.	✓		✓		✓			
27.	En el servicio, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.	✓		✓		✓			
28.	En el servicio, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.	✓		✓		✓			
29.	En el servicio, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal.	✓		✓		✓			
30.	En el servicio, Ud. recibe información sobre la frecuencia, intensidad y clases de accidentes laborales.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No		

31.	En su servicio, está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad (enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).	✓		✓		✓	
32.	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal.	✓		✓		✓	
33.	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.	✓		✓		✓	
34.	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.	✓		✓		✓	
35.	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores, a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.	✓		✓		✓	
36.	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: INVESTIGACIONES Y DOCENCIA SUPERIOR DNI: 40126133

Especialidad del validador: G. E. CARLOS ROX ROJA DISE

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo del 2019



Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento

Confiabilidad de instrumento Gestión Directiva

### *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa. De	N.-de
Cronbach	elementos
0,835	20

Confiabilidad de instrumento Recursos Humanos

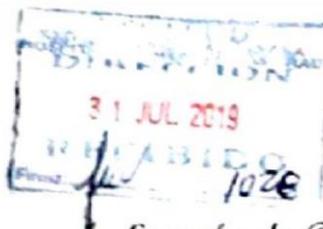
### *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa. De	N.-de
Cronbach	elementos
0,817	36

## Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Escuela de Posgrado

*"Uño de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 16 de julio de 2019

Carta P. 0288-2019-EPG-UCV-LN

**DR: HERNÁN EFILIO GARCÍA CABRERA**  
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU  
**HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RUBEN AMANCIO MUÑOZ CORDOVA** identificado con DNI N.º 40303162 y código de matrícula N.º 7001229885; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

### **GESTIÓN DIRECTIVA Y RECURSOS HUMANOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU, 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

