



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital
de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Mas Gaslac, Ketty Betzabe (ORCID: 0000-0002-1514-1388)

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios que siempre me acompaña, a mi mamá y papá por sus oraciones, a mis hijas por ser el motivo de mi existencia, a mis hermanos por su apoyo y los buenos momentos, gracias a todos por coincidir en esta vida.

Agradecimiento

Al Ingeniero Cesar Acuña, a su equipo de profesionales docentes por el esfuerzo y esmero en brindar educación superior de calidad a la población estudiantil que solo necesita una oportunidad para demostrar que podemos ser parte del cambio, pues gracias a la Universidad Cesar Vallejo, hoy se hace posible mi anhelo de alcanzar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1 Tipo y Diseño de investigación	15
2.2 Variables operacionales	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.5. Prueba de Confiabilidad	20
2.6. Procedimiento de recolección de datos	21
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	22

3.1. Descripción de resultados	22
3.2. Contrastación de hipótesis	22
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos de medición de las variables	45
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	49
Anexo 4: Base de datos de la muestra	52
Anexo 5: Certificados de validez de contenido	59
Anexo 6: Artículo científico	64
Anexo 7: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	85

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Sistema de legajos de recursos humanos.	82
Tabla 2	Operacionalización de la variable Gestión por procesos	83
Tabla 3	Distribución de la población del estudio	83
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre sistema de legajos de recursos humanos	84
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre gestión por procesos	84
Tabla 6	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	84
Tabla 7	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1.	21
Tabla 8	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión por procesos	21
Tabla 9	Distribución de los niveles del sistema de legajos de recursos humanos	23
Tabla 10	Niveles de la gestión por procesos	23
Tabla 11	Correlación y nivel de significancia entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos.	25
Tabla 12	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos	26
Tabla 13	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Administración de legajos y Gestión por procesos	26
Tabla 14	Correlación el Banco de datos y Gestión por procesos	27

Índice de figuras

		Página
Figura 1:	Esquema de muestra de estudio	16
Figura 2:	Niveles del sistema de legajos de recursos humanos.	23
Figura 3:	Niveles de la gestión por procesos.	24

RESUMEN

La presente investigación realizada sobre el Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa 2020, tiene el objetivo principal de determinar la relación que existe entre el Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa 2020.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental además transeccional o transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 66 servidores civiles. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los servidores. Para la validez de los instrumentos se recurrió al juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,792 para la variable Sistema de legajos de recursos humanos y 0,838 para la variable Gestión por procesos.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro 2020, en conclusión, si existe relación directa y significativa entre la Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro 2020, Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .682**).

PALABRAS CLAVES: legajos, datos, archivo, información, procesos.

Abstract

The present research carried out on the Human Resources and Process Management File System of the José Casimiro Ulloa 2020 Emergency Hospital, has the main objective of determining the relationship between the Human Resources and Process Management File System of the Hospital of Emergencies José Casimiro Ulloa 2020.

The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the design of the research is non-experimental and also transectional or cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample was made up of 66 civil servants. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the servers. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.798 for the Human Resources File System variable and 0.838 for the Management by variable. processes.

With reference to the general objective: To determine the relationship between the Human Resources File System and process management of the José Casimiro 2020 Emergency Hospital, in conclusion, if there is a direct and significant relationship between the Human Resources File System and management by processes of the Hospital de Emergencias José Casimiro 2020, which is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral sig = .000 <0.01; Rho = .682 **).

KEYWORDS: files, data, file, information, processes.

I. INTRODUCCIÓN

Se reconoció la necesidad de efectuar la indagación que nace de la incertidumbre que genera la información que desprende de los legajos de recursos humanos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, en tal sentido con el fin de efectuar un análisis prospectivo se realizó el estudio con el objetivo final de proveer alternativas de mejoras implementando la gestión por procesos, puesto que es requisito fundamental que la información que deriva del área encargada de administrar los legajos, contenga datos auténticos, completos, precisos y oportunos, Chiavenato (2007), manifestó que la gestión de recursos humanos y las áreas que lo integran son los encomendados de proveer información a todas los órganos de la institución sobre los datos personales así como laborales de los colaboradores en virtud que es una herramienta que sirve para asistir a los gestores tomar de decisiones; dado que tiene impacto en el logro de objetivos operacionales, así como en la carrera administrativa del servidor público en relación con sus deberes y derechos, la última década la forma como se ha venido desarrollando la administración de legajos en la entidad ha causado inconvenientes en la entrega de información relevante para los responsables de tomar de decisiones, igualmente para los usuarios internos, como externos.

Se pudo evidenciar el incumplimiento de aplicación de normas y lineamientos propuestos por los órganos rectores, asimismo la falta de recursos para realizar las actividades propias del área, pues este último, no se encontraba en la planificación de los planes operativos del área encargada, según Beltrán y Alva (2018), de su propuesta en Colombia sobre articulación de procesos, flujos de información y sostenibilidad en el reporte corporativo quienes a su vez mencionan (Ponjuán, 2004), precisa que la escasa incorporación de los órganos de apoyo dentro de las organizaciones, se originan por la falta de un sistema de información idóneo para distribuir de forma oportuna información precisa y significativa, con la capacidad de dar soporte en el análisis y planeación de estrategias a los gestores. Los ciudadanos demandan un Estado innovador que asista a las personas, para ello la SGP, como el encargado de dirigir normar monitorear auditar la Modernización de la Gestión Pública, está impulsando un proceso de modernización con el propósito de fomentar en el Perú una gestión pública competente, orientada a resultados; en la actualidad no se ven reflejados en el accionar de nuestras instituciones públicas, dado que persiste el mal uso de la burocracia generando así una gestión pública deficiente; por tal motivo es necesario adoptar con el fin de implantar la gestión por procesos.

Es así que se ha tomado como antecedentes internacionales como nacionales investigaciones relacionada con el presente estudio, Sanz (2019), producto del análisis de una política de reconstrucción de memorias en Argentina, donde se evidencio la forma que los legajos laborales de empleados públicos conforman argumento documental de la trayectoria laboral de los, asimismo Carrillo (2019), de su investigación sobre información administrativa en Ecuador concluyo que la mezcla de distintas fuentes de información finalmente aporta material a los gestores públicos en relación al mercado laboral y el sistema educativo, asimismo manifestó que en países subdesarrollados esta información se encuentran fuera sus alcances presupuestales. Salazar (2018), la autora analizo la archivística en Colombia desde un punto de vista venidero orientado a la anticipación de la realidad futura en el ámbito social y tecnológico, la rapidez con la que se dan los cambio tecnológicos de la información y la forma de comunicarse en la sociedad, concluyendo que existen nuevos desafíos a fin de valorar la conservación archivística, la valoración social así como el impacto de la información de los archivo por sí mismos y su aporte en el mejoramiento en el ámbito social y tecnológico, Muñoz J. (2020) menciona de la investigación que abordo de dilemas y desafíos para establecer la gestión del cambio que se logra identificar una tendencia a abordar la gestión del cambio, el cual se enfoca en la gestión de los procesos como garante de una adaptación exitosa, Se basara en la adoptando el método de estudio de casos; para el levantamiento de información tomara la técnica de entrevista por medio de cuestionarios de con 5 opciones de respuestas es decir politomicas. Casas A. (2020) el autor analizo los principales procesos de gestión del talento humano en los países limítrofes de nuestro país a excepción de Bolivia refiere como objetivo las diferencias entre los principales procesos de gestión humana de una empresa del sector servicios, dado que es análisis comparativo, Gontero, y Zambrano (2018) investigaron el tema laboral en América Latina analizando el rol del Estado en la implantación de procesos de optimización para el empleo de la información del mercado laboral, como en la planeación de desarrollo de personas en recursos humanos en el sector educación, , concluyo que no disponer con sistemas de información de empleo de calidad podría incrementar los transiciones de desempleo; Monzón (2017), analizo en el ámbito de la nación Europea el tema referente a la protección de datos sostuvo la importancia en de integrar a los responsables del resguardo de datos en la elaboración de reglas y lineamientos de manera participativa aportando su experiencia, con el fin de aplacar la exposición al peligro de la información evitando que se infrinjan la normas de protección de datos. Barrios, Contreras, y Olivero (2019), según los

autores sobre la pequeñas y mediana de Colombia los autores referenciaron lo mencionado por Wolf y Harmon (2012) especificaron que se logró comprobar el énfasis para realizar e impulsar planes que vayan encaminados con la gestión de procesos, reconociendo el impacto positivo que esta decisión mejoraría el desarrollo en la organización, a su vez indican que en países de Europa y Norteamérica la gestión por procesos dejó de ser desarrollo no formalizado formando una pieza importante en las organizaciones, en el mismo sentido Salvador, Llanes, y Velázquez (2019), manifestaron los autores que de su investigación vinculada a la gestión por procesos en gestión pública, relacionada a participación ciudadana concluyó que con el fin de alcanzar una gestión por procesos que vayan de acuerdo al tratamiento internacional respaldados por las normas ISO, se analice previamente de anteriores existentes a nivel internacional relacionados al tema con diferentes puntos de vista en entidades públicas en busca de la mejora continua.

Andrés J. (2019) refirió en su estudio de replicación de datos para dar soporte sostuvo que la utilización del sistema informático LeDig ha facilitado el incremento de la productividad de las áreas que gestionan y administran los legajos en todas las sedes de la universidad asimismo se logró reducir costos relacionados la adquisición de muebles archivadores, librería y papelería. Ninaja E. (2019), manifestó en su análisis realizado de control simultáneo el cual tiene influencia sobre la administración del personal en la región de Tacna, que la entidad presentaba deficiencias en la gestión de legajos del personal motivado por la indebida actualización de los documentos que contienen, asimismo la ausencia de verificación de la originalidad de la documentación presentados por los trabajadores. Vite N. (2019) hace referencia a estado cambiante en el entorno global lo cual repercute en la gestión administrativa del sector público, por lo que el Estado debe estar preparado para responder de manera adecuada, con este fin se está implantando en las instituciones públicas la gestión por procesos con el objetivo de hacer llegar el mejor servicio a la población haciendo buen uso de los recurso contextos como es el caso de los procesos electorales, asimismo Solf F. (2019), el investigador sobre el estudio que realizo de procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad, señalo que los datos hallados señalaron que, dentro del rubro de la empresa de las Telecomunicaciones, evidencia que el 45,0% de los encuestados está de acuerdo con el nivel de percepción sobre los procesos de gestión administrativa que se ejecuta en la empresa; asimismo, el 60% concuerdan con el incremento del desempeño en la organización, Coila A. (2018), Coila A. (2018), manifestó que Su planteamiento tiene

únicamente intención de presentar una propuesta que aumente el nivel la administración del recurso humano en las entidades bancarias, dado que se evidencio falencias en esta área, en este contexto Jaime T. (2018), señalo en su estudio del sistema de información de gestión de escalafón para la modernización de la gestión de recursos humanos que existía correlación entre el Sistema de Información de Gestión de Escalafón y la gestión de información del recurso humano.

Seguidamente, se analizó estudios anteriores a los antecedentes dentro del ámbito nacional, es el caso de Villavicencio M. (2016), quien realizó una investigación sobre la utilidad del software que administra los datos descargados de legajos personales a partir de la apreciación de los servidores, de la entidad pública, donde manifestó que existe diferencias en la percepción del personal de recursos humanos sobre el uso del sistema de información, Lira J. (2016), en su investigación del escalafón y la calidad de atención se refirió a los usuarios internos de las diferentes áreas quienes hacen uso de la información para distintos temas como presupuestal, estadístico, auditoria y otros, para lo cual es importante que capacidad de respuesta en tiempo y confiabilidad de la información las que tendrán efecto en las decisiones que se toman.

La variable sistema de legajos, Chiavenato (2007) definió el sistema de información como una agrupación de componentes que dependen mutuamente se encuentran relacionados de manera racional, de tal manera que interactúan generando información precisa a efecto de tomar decisiones apropiadas, manifestó además que la gestión de recursos humanos y las áreas componentes serán los encomendados de suministrar información a los órganos de la institución referente a la historia laboral de los colaboradores. Wayne, (2010) en su obra *Administración de Recursos Humanos* publicado en México refiere acerca de los sistemas que administran la información de recursos humanos debe entregar información, oportuna, actualizada, precisa, relevante, concisa y relevante, la información necesaria en una estado peculiar requiere ser completa, la ausencia de esta característica disminuye la eficacia de un SIRH y entorpece el resultado de las decisiones tomadas, muy al contrario, un sistema que contenga esta característica logra optimiza los resultados de las decisiones establecidas. En la administración publica en nuestro país, la autoridad en recurso humanos es SERVIR, organismo técnico adscrito a la PCM, son los encargados de establecer políticas, normar y definir lineamientos para el desenvolvimiento de los sistemas de gestión de los recursos humanos las que define en la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, la

Administración de Legajos, están regulado por la D.L. N° 25323 Ley General del Archivo de la Nación, Ley del INAP, Manual normativo de personal de Administración de Legajos, aprobado con R.D. N° 004-94-INAP/DNP.

Asimismo la Directiva Administrativa N° 236-MINSA/2017/OGRH, que establece las normas y procedimientos para la administración de los legajos personales de los trabajadores del Ministerio de Salud, a estas normas se suma la normativa referente al manejo de la información, tal es así, la Ley de Protección de Datos Personales N° 29733, Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública N°27806, Ley del Silencio Administrativo N° 29060, D. Legislativo N° 1246 aprueba medidas de Simplificación Administrativa, La Ley de Gobierno Digital, aprobada por D. Legislativo N° 1412. El área de registros y legajos de recursos humanos tiene bajo su responsabilidad el archivo de gestión de aproximadamente 1100 legajos los cuales pertenecen a servidores activos, ex servidores y pensionistas , abastece de información a las áreas encargadas de realizar actos resolutivos, como son procedimientos disciplinarios, reconocimiento de beneficios, movimiento de personal, encargatura, cese, compensación de tiempo de servicio, reconocimiento de años de servicio al Estado, entregas económicas, así también a entidades externas las cuales cumplen función de control y verificación de información, tal es así como la ONP, CGN, MEF, SUNEDU, MINTRA, PCM y otras entidades que así lo requieran en cumplimiento de la articulación y colaboración interinstitucional, como eje transversal para modernizar el Estado.

Stuart, Menéndez, Martínez, Cordero, y Delgado (2017), a decir de los autores, se puede afirmar que la arquitectura de la información estratégica es una visión integral con la finalidad de gestionar la información empresarial, que se focaliza que se encuentra en correspondencia con los objetivos, así como estrategias institucionales, sin embargo, a partir de la visión del análisis, existe un alto índice de evaluación deficiente. En consecuencia, debido que el sistema de legajos contiene dos elementos valiosos que tienen efecto en las decisiones de los gestores, como son los legajos o archivos y la información, es necesario de acuerdo al análisis realizado implementar procesos para optimizar el tratamiento de los archivos de legajos tanto como la información que contiene, para usarla como una herramienta para la toma decisiones eficaz que finalmente llegaran a cumplir el objetivo de toda institución pública en beneficio de los servidores civiles, así como de la ciudadanía en general generando bienestar a la población.

Los Archivos de legajos de recursos humanos Chiavenato (2007), afirmo que el conjunto de archivos interconectados de manera lógica, organizada facilita el acceso a los documentos, sostuvo además que el sistema de información de recursos humanos al tener dos componentes importantes relacionados, como son los datos y la información; más se requiere del análisis de la situación actual empero con un enfoque global de la gestión administrativa, Monte I., Camacho R. (2019) el autor resalta la trascendencia de los archivos eclesiásticos para la investigación histórica, independientemente del enfoque historiográfico, debido a la riqueza y variedad de sus fondos, señala sin duda, el Archivo de la Catedral de Sevilla, por su extraordinaria documentación, puesto que no solo se refiere a la institución capitular, sino que es fiel reflejo la sociedad sevillana y su evolución en la historia. La administración de legajos se regula por la normativa establecida por la autoridad nacional de archivos (AGN), quien es el encargado de normar dirigir supervisar y dar los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos (SNA), conformado por entidades públicas que realizan funciones de archivo y privados que administran documentos de interés público, siendo los responsables de definir y proponer las directrices de alcance nacional en materia archivística.

Asimismo, el año 2019 SERVIR solicita aportes por parte de los servidores que laboran en las áreas de legajos, para formular la 'Directiva denominada Normas de Gestión para el proceso de Administración de Legajos de los Servidores Civiles, el mismo año el AGN emite la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA norma que da los parámetros para la supervisión de los archivos de gestión de la entidad, además del personal responsable de la gestión documental. Delgado, (2019) menciona en su análisis de los impactos de conservación de documentos en la legislación cubana siempre existió el interés legislativo de la preservación de los documentos, sin embargo se no encontraba todas las condiciones objetivas para realizarlo, refirió asimismo que la conservación documental viene siendo el asunto con mayor regulación desde el año 1559, cuando se emiten las Ordenanzas del Rey Don Felipe II, donde se dictaba medidas para el tratamiento adecuado de la documentación, haciendo énfasis en la valoración de regular la conservación de documentos a partir de la legislación de archivos.

En cuanto a la dimensión: Planificación de Política de Recursos humanos (Chiavenato 2007), señalo que las organizaciones deben sostenerse en la planeación y la implementación de un sistema integral que contenga información de los colaboradores, el que tomara de fuentes de datos los documentos que genera las actividades propias relación

laboral y profesional del empleado a partir del ingreso a la organización hasta el término de la relación laboral, según Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH), sobre la dimensión manifiesta que es la que permite organizar la gestión interna de los recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad de la misma forma, permite definir las políticas, directivas, lineamientos en temas relacionados con recursos humanos, por consiguiente los responsables de las oficinas de recursos humanos deben incluir estas políticas en el planeamiento estratégico y los planes operativos de las unidades ejecutoras, así mismo definir las metas y objetivos finalmente transmitirlos al personal con un mensaje de motivación sobre las consecuencias positivas para el país a su vez para el mismo servidor de lograr las metas institucionales. según del Prado y Esteban, (2016), las dos últimas décadas el avance a nivel teórico como práctico ha sido considerable, sin embargo, la gestión de los sistemas de información, su diseño y planificación sigue siendo una tarea insuficiente, la razón se trata de un proceso difícil, que exige especialización y dominio de técnicas de quienes lo lleven a cabo, que consume mucho tiempo, cuando se deben integrar en un mismo plan, Ponjuan G. (2018). En Cuba, la valoración de la información y el conocimiento como activos inmateriales ha sido de importancia y a lo largo de años se han efectuado estudios e investigaciones que han facilitado ahondar en enfoques conceptuales, Los resultados alcanzados muestran un determinado nivel de madurez en temas de gestión, lo que favorece la ejecución a nivel estratégico en la administración pública, potenciando a la información y al conocimiento como activos y recursos organizacionales

Dimensión: Administración de legajos (Chiavenato 2007), señalo que los sistemas de información de administración es un proceso que tiene la finalidad recolectar, sintetizar, guardar de forma ordenada datos para luego por medio del procesamiento de datos extraer información, debe incluir la cadena de flujos de datos con el fin de proyectar a los responsables de tomar de decisiones sobre las personas y estas sean eficaces, es indispensable que los gestores dispongan de información completa y oportuna de los subalternos. SERVIR (2014), determina la administración de legajo como la gestión de ordenar sistemáticamente y salvaguardar la información que del servidor, los procesos incluyen registro, actualización, mantenimiento y el control de los documentos, de la misma forma la gestión de las declaraciones juradas y el proceso de actualización de las mismas; AGN mediante Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA, afirma que el archivo de gestión está compuesto por el archivo de oficina, conformados con los documentos proyectados por las

áreas de la entidad, es el lugar que se custodian los documentos archivísticos, conformando series documentales, en concordancia con los periodos de retención establecidos en el PCDA vigente asimismo el encargado de tramitar los préstamos para consulta a los interesados, se encuentra a cargo de un titular asignado. KMP (2017), en su página web corporativa, refiere que el legajo de personal es una carpeta que se apertura en el instante que la persona se incorpora a la empresa y que se va alimentando con información según transcurre la relación laboral, está compuesta por información laboral, legal e impositiva de la persona, por lo que es fundamental que permanezca completo y actualizado con la finalidad de prevenir situaciones adversas ante inspecciones, auditorías, procesos judiciales, o errores en la administración.

En ese mismo contexto Martelli (2016) se manifestó con referencia al cambio que necesitan las instituciones del sector publico afirmando que esto solo será posible no únicamente por la adquisición de tecnología, sino que era imprescindible que los gestores se identifiquen con un proyecto sostenible involucrándose de principio a fin, verificando la efectividad de los procesos implementados, monitoreando resultados para el cierre de brechas en la administración documental, asimismo Cruz y Díez (2016), manifestaron en su investigación en Chile acerca de administración documental electrónica, sobre los aportes del programa OAIS desarrollado para la conservación de archivo digital permanente cuya sistemática resulta más comprensible para los archiveros y usuarios concedores del desarrollo de la administración documental y la archivística asimismo de la normativa que rigen la legislación de archivos, a pesar que estos son codificados por ingenieros de sistemas, denotando por ende la relevancia de conservar correctamente los archivos.

Dimensión: Banco de datos, (Chiavenato 2007), manifiesta que los departamentos de recursos humanos, los diversos bancos de datos son sistemas que tiene la finalidad de almacenar y acumular datos propiamente codificados, utilizable para el procesamiento y la producción de información, asimismo es un conjunto conexo de archivos de forma racional por tanto la eficiencia de la información es valiosa con el apoyo de los bancos de datos porque permiten la actualización y el procesamiento integrado y sincronizado, Uran (2016), el autor menciona en su investigación de gestión por procesos realizado en Córdoba que el expediente que ingresa con documentos proyectados de otros departamentos se seleccionan y se digitaliza la documentación, registrando constancia de lo actuado, luego será incorporado en el sistema informático de almacenamiento de imágenes, alimentando así el

banco de datos. Bernal, Guarda (2019) señalo producto del análisis realizado en el Ministerio de Educación de Ecuador los autores concluyeron que para el desarrollo de la prospección de los requerimientos y con la finalidad de la implementación del TIC era necesario conocer la demanda de información, lo que se realiza usando información de acuerdo a la explicación del usuario, por ende, es el quien define los criterios de acuerdo a la variedad de información que necesita procesar.

Cardona L. (2016). El autor logro rescatar datos importantes de residentes de Puerto Rico lo que le Permitió detectar datos notables, basados en la investigación realizado en Puerto Rico en una muestra de 292 usuarios, residentes de Puerto Rico, en el rango de edades de 21 a 65 años que poseen un dispositivo móvil y lo utilizan de alguna forma para acceder información en su trabajo. Business Wire (2018) señalo que la compañía Cvent ha difundido su nuevo Centro Europeo de Datos, que permitirá a sus clientes depositar completa confianza en la seguridad de sus datos, según lo estipulado por la normativa europea, afirma además la Inversión continuada en seguridad a medida que Cvent amplía su presencia a nuevos mercados, la compañía está contratando personal especializado en seguridad digital de protección de datos.

Variable Gestión por procesos, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2018) aprueba la normativa que dará inicio a la gestión por procesos en las instituciones del Estado, la que contribuirá alcanzar los objetivos trazados por las institucionales con un resultado que genere beneficios a los ciudadanos; la aprobación de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, señala que se elaboró la metodología apoyados por los antecedentes internacionales de la gestión por procesos ISO 9000, Modelo de Excelencia en la Gestión y Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y la Política Nacional de Modernización, INACAL (2016) indica que las Normas Técnicas Peruanas son documentos que determinan las especificaciones de calidad de los productos, procesos y servicios, de igual modo en el Reglamento de Modernización de la Gestión Pública(2018), determina que la gestión de procesos se encarga de la organización, dirección y evaluación de las actividades en el sector público de forma transversal de las distintas dependencias de las instituciones, incluye acciones orientadas en la determinación de los procesos, seguimiento además de medir así como analizar con la finalidad de llevar a cabo mejorías en el desempeño, anteponiendo todo procesos que cooperen en el alcanzar las metas trazadas.

En este caso de investigación del sistema de legajos, para esto tendremos en cuenta los procesos como un cumulo de actividades que interaccionan entre si y convierten componente de entrada en productos o servicios después de hacer uso de los recursos, teniendo en cuenta los tipos de procesos como son los operativos o misionales, estratégicos y de soporte o apoyo los cuales brindaran los recursos para transformar los productos planeados por la entidad.

En ese contexto Carbajal, Valls, Lemosina, Alcívar (2017), en su libro *Gestión por procesos* Un principio de la gestión de la calidad define la gestión por procesos como una manera sistemática de reconocer deducir e incrementar el valor añadido de los procesos de la empresa, el mismo que persigue el cumplimiento de las estrategias planteadas de tal modo levantar la magnitud de complacencia de los usuarios, apoya el incremento de producción asimismo el monitoreo de la gestión en busca de la mejora continua, para concluir se entiende por proceso a todas las actividades interconectadas que se sostienen de recursos tales como recursos humanos, financieros de información transformadas en bienes o servicios que agregan valor al producto que entrega la institución a los usuario interno y externo. Medina, Nogueira, Hernández, Comas, (2019), los autores manifestaron en su investigación acerca de los métodos y herramientas que dan soporte a los procedimientos de los proceso, que si bien es cierto que siempre existieron los procesos sin embargo no se le dio el énfasis que estos estén alineados con las estrategias de las entidades muy a los contrario en la actualidad, que los beneficios más resaltantes en la puesta de la gestión por procesos es la capacidad de actuar primero sobre los procesos que inciden de una forma crucial en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y tienen un mayor impacto en los clientes en un proceso de mejora continua. pero nunca con una exigencia de alineación a la estrategia de las organizaciones como la exigida hoy en día. Carballo, Arellano, Rios (2018), sobre su indagación acerca de la gestión por procesos enfocados en la filosofía del pensamiento esbelto el que se apoya en la supresión de actividades que no añaden valor, los investigadores precisaron que la puesta en marcha de la gestión de procesos provoca la explotación de las tecnologías, para el rendimiento de los procesos internos y logro de la eficiencia, según Duro (2018), en su investigación de gestión de procesos para las instituciones públicas cubana concluyo que para progresar en la puesta en marcha de una gestión por procesos efectiva en el sector público, será requisito cambios en el patrón tradicional y enfocarse en la orientación al ciudadano, el valor que aportan los procesos en la actualidad al ciudadano, la colaboración

interinstitucional y analizar la influencia que estas organizaciones funcionales dan a los procesos transversales que se tienen principio y fin en el ciudadano.

Dimensión: Gestión documental, la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, establece las fases de implementación de la norma en las instituciones públicas, primera fase consiste en la determinación de procesos, una vez identificados los procesos, éstos deberán jerarquizarse que procesos son primordialmente precisos para direccionar los esfuerzos y alcanzar la mejora, en la investigación que presentamos se identifica entre los principales procesos del sistema de legajos necesarios para la entrega de información y la conservación documental se encuentra la gestión documental, cuyo proceso se encuentra enmarcado en el documento Modelo de gestión documental, MGD (2017) que establece un marco de referencia basado en elementos, que facilitan a las entidades públicas, intercambiar información, con la finalidad de obtener beneficios mutuos y aportar resultados con valor público y transparencia, debido que será posible tener datos contrastados y verificados, estos elementos han sido definidos y desarrollados, de tal manera que facilitan la implementación de los procesos de gestión documental a lo largo del ciclo vital del documento, es decir, desde su recepción o emisión, hasta su disposición final, asimismo la Directiva 001-2016-AGN/J-OAD, es la norma que regula la gestión documentaria que tiene el propósito de definir el proceso de recepción registro seguimiento y control de documentos, según Carbajal, Valls, Lemoine, Alcívar (2017) la serie de procedimientos es la explicación de las actuaciones a realizar de los intervinientes para hacer que llegue al destinatario el producto que se pretende hacer llegar de manera óptima. En ese contexto Crespo (2019), el ejecutor de la investigación acerca de la descripción archivística española en con enfoque en la gestión documental orientada a procesos manifestó en su investigación referida al contexto de este tema y percibida como un proceso archivístico, deduce, la urgente modernización del labor de los archiveros, en el cual se desarrolla el entorno actual de la gestión documental y acceso a la información; la mejora continua en el tratamiento de los archivos y de sus resultados, imprescindibles en el desarrollo de las instituciones archivísticas en la actualidad.

Dimensión: Digitalización la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, establece la segunda fase, seguimiento medición, análisis de procesos, según la norma en mención verificara el rango de desempeño de la misma forma se identificara de las opciones de mejora; OpenDemocracy (2016) publica referente a la falta de evidencia documental de la historia, manifiesta que parte considerable de la historia de aquellos que fueron esclavizados está designada a

perderse. La digitalización presenta un camino para preservar de rauda rápida documentos que se hallan en estado de deterioro, los proyectos de digitalización necesitan de la inversión y el conocimiento proveniente de muchas instituciones e individuos. la Escuela Europea de Excelencia (2016) explico de manera sencilla la medición y el seguimiento, es tomar el resultado de un proceso y contrastarlo con la meta establecida asimismo manifiesta que a evaluación es más superficial y señala únicamente si un proceso ha logrado o no el objetivo, en correspondencia a la presente indagación, la información relacionada a la digitalización de documentos es medible y puede ser monitoreada, también va depender de los objetivos estratégicos planteados, para lograrlo se requiere contar con los recursos tecnológicos, el documento Modelo de gestión documental – MGD (2017) señalo que la digitalización promueve la transición de los procesos de creación y administración de documentos en un entorno digital, facilitando la interoperabilidad entre las entidades de la administración pública, dentro del marco del MGD. tanto para los documentos electrónicos nacidos digitalmente, así como para el soporte de papel y digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados, Seyfried (2019) la autora refirió en su tesis de Doctorado realizada en Augsburg sobre Business Process Management (BPM) o gestión de procesos de negocios, que se trataba de la destreza de administrar el trabajo distribuido, involucrando diversas actividades, recursos y actores, en conclusión, aduce la necesidad de aportar al conocimiento existente sobre el impacto de la digitalización en el dominio (BPM), empleando como recurso la recolección y el análisis de datos, puesto que cambios tecnológicos, económicos y sociales son evidentes, los procesos deben ser parte del eslabón de la cadena donde participan intra e interprocesos, en vez de unidades de análisis aisladas, Andrés (2019),el autor menciona en su análisis que la implantación de sistemas informáticos y tecnología digital puede ser adquirida con el presupuesto destinado para los gastos operativos del área responsable en recursos materiales, infraestructura, así como de recursos humanos, la logística para la conservación y manipulación de los archivos en físico quedaría de lado puesto que el sistema informático almacenaría de forma lógica la información que contienen dicho material.

Dimensión: Archivística mejora de procesos, Norma Técnica N° 001-2018-SGP, la tercera fase es la mejora de procesos que se refiere a mejorar el desempeño de los procesos en el ámbito de lo primordial de la institución, para lo cual es necesario además que los responsables conozcan las normativas, esto debe reforzado con capacitaciones relacionadas

a las funciones que se realizan en el tratamiento de los legajos, DIRECTIVA N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, menciona que la capacitación tiene el objetivo de brechas reconocidas en los servidores, esforzando sus competencias y capacidades a su vez colaborar en el mejoramiento de la calidad en los productos destinados a los ciudadanos, el AGN apruebe la Directiva 001-2020-AGN/DDPA, documento técnico normativo que orienta de forma general el servicio de información y publicidad de los documentos archivística que se custodian en la entidades públicas, de la misma forma menciona la innovación y mejora continua que la entidad adopta en base a las necesidades de los usuarios, De la Vega A. (2019) señala que realizó una revisión de los documentos de investigación en bibliotecología y ciencias de la información publicados en nuestro país asimismo de la formación que en materia de investigación se ofrece en las dos universidades que imparten la carrera. También se realizaron entrevistas semiestructuradas las que tenían como finalidad identificar sus opiniones relacionadas al tema de revisión. Guirola, Batista, Herrera, (2016), el análisis de los referentes de su investigación sobre clasificación archivística por procesos en la universidad de la Habana mencionaron que la distribución documental, así como es un proceso esencial del manejo archivístico, conforma un instrumento de Gestión Documental que abastece la estructura optima a los documentos, en la Gestión Documental conforma una postura establecida que aún no cuenta con un sustento teórico preciso, en consecuencia resulta algo dificultoso determinar particularidades de ambas formas de gestión documental, la tradicional así como por procesos. según Giménez (2017), en el desarrollo de su análisis sobre archivística en España señaló el compromiso ético de las organizaciones va más allá de ser receptores de documentos para su custodia, la gestión de documental y archivística, concluye que la gestión de archivos necesita ser considerada en la planificación de presupuesto, , requiere de formulación de normativa que proteja el acervo documental así como la información que contiene, de manera que proporcione acceso de información verídica a los usuarios además de la capacitación y actualización de sus colaboradores.

Es importante que la actividad de archivística cuente además con instalaciones adecuadas donde se desarrolló todo el proceso operativo, en este sentido Estrada y de la Nuez (2020), los referidos de la investigación gestión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río en Cubas, relacionados a la gestión del servicio en el entorno hotelero concluyo que existe el apuro y beneficio de tomar una visión orientada en procesos, asimismo el efecto de la gestión del proceso provee a la instalación hotelera de un instrumento que le faculta

ordenar el proceso de servicio con expectativas de lograr óptimos niveles de eficiencia y eficacia en la gestión. A su vez Pulliam (2017) la autora realizó un meta análisis de los resultados del proceso de gestión de los interesados de la actuación de los estudiantes en modalidad de educación en línea o tradicional en consecuencia medir la eficiencia del aprendizaje, llegó a la conclusión que existe un bajo o insignificante resultado del efecto real, determinado por los resultados de los estudiantes, pues tuvo un bajo impacto.

Castanedo (2019), el autor refirió que en principio la institución académica debe realizar una ficha a cada uno de los procesos que a su vez se debe procurar incorporar en su sistema de gestión por procesos, estas a su vez deben tener información detallada referente a la finalidad del proceso. LEE; YANG, y LI, (2017). la investigación muestra los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo y su relación con las bajas laborales los autores manifiestan que eligieron empleados en su fase inicial como sujetos de investigación. Se distribuyeron cuestionarios según un método de muestreo aleatorizado estratificado para analizar 418 muestras recogidas.

La formulación de problema plantea a continuación las interrogantes: Problema general. ¿Qué relación existe entre el Sistema de legajos de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020?, Problemas específicos. Problema específico 1, ¿Qué relación existe entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos?, Problema específico 2, ¿Qué relación existe entre la Administración de legajos y Gestión por procesos?, Problema específico 3, ¿Qué relación existe entre el Banco de datos y Gestión por procesos?, del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020

En cuanto a la Justificación del presente indagación, tenemos: Justificación teórica, este estudio posibilitara aplicar y discutir las premisas referidas a la influencia de la gestión del proceso en relación al sistema de legajos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa – 2020, a su vez en la misma línea, el planteamiento, prueba de hipótesis y las conclusiones encontradas en el análisis que presentamos, quedaran como una fuente de referencia para la discusión en futuras investigaciones, la justificación práctica para la presente investigación se propuso analizar la envergadura de la implementar una gestión de procesos para optimizar el procedimiento de las actividades en el sistema de legajos, con el propósito de brindar información precisa, para hacer de ella una herramienta para la toma de decisiones, para usuarios internos como externos, asimismo se busca eliminar procesos innecesarios

causantes de deficiencias en el manejo de información en el sistema de legajos de recursos humanos, en tanto la justificación metodológica, como métodos, actividades, herramientas, aplicados en la presente investigación, validados previamente, de modo que es posible emplearlas como sustento para futuras investigaciones, la justificación social, es hacer uso efectivo de los recursos alineados a las políticas nacionales en beneficio de la sociedad con el fin de mejorar el sistema de legajos con la inserción de una gestión de procesos promovida por el Estado por medio de la simplificación administrativa haciendo uso adecuado de los recursos con una planificación estratégica alineada a los objetivos nacionales e institucionales con un presupuesto por resultados, con servidores comprometidos con su entidad, persiguiendo constante mente la mejora continua en bien del ciudadano.

En el caso de los objetivos, el objetivo general, es determinar la relación que existe entre el Sistema de legajos de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020, en tanto los objetivos específicos, para el objetivo específico 1, es determinar la relación entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos, en el objetivo específico 2, es determinar la relación entre la Administración de legajos y Gestión por procesos, el objetivo específico 3, es determinar la relación entre el banco de datos y Gestión por procesos? del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020.

Con referencia a las hipótesis consideramos la hipótesis general, que existe relación significativa entre el sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020, y las hipótesis específicos, se consideró: hipótesis específica 1, que existe relación significativa entre la planificación de políticas de recursos humanos y gestión por procesos, para la hipótesis específico 2, que existe relación significativa entre la administración de legajos y gestión por procesos, así también hipótesis específica 3, existe relación significativa entre el banco de datos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño de investigación

En la indagación de este caso se aplicó el diseño no experimental de tipo transversal o transaccional teniendo en cuenta que el objetivo yace en el levantamiento de datos únicamente en un momento y tiempo determinado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), al respecto del diseño no experimental señalo que refiere una indagación con magnitud de diagnóstico en el cual coge los datos de la problemática en los que únicamente se observan las manifestaciones para luego estudiarlas.

El esquema expresa:

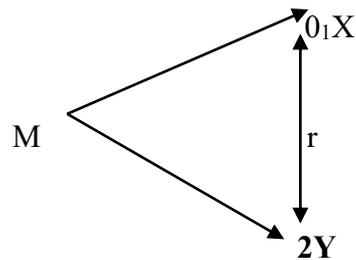


Figura 1

Dónde:

M: Muestra de Estudio

O1X: Sistema de legajos de recursos humanos

O2Y: Gestión por proceso

r: Correlación

Metodología

Método hipotético deductivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se determina la utilización del método hipotético deductivo porque a la prueba de hipótesis igualmente se evaluó los acontecimientos, así como las peculiaridades del escenario de ambas variables, seguidamente se determinará la relación que existe entre ambas. siendo el caso de la relación de las variables sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos según los usuarios del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa 2020.

Tipo de investigación

Básico

Se toma la afirmación de Hernández, Fernández, y Baptista (2010), mencionaron sobre la investigación de corte básico se ajusta a la evaluación de la problemática de investigación

donde la definición se halla en el ámbito cotidiano, razón por la cual se realiza el detalle de los sucesos con relación en ambas variables; considerando los fundamentos expuestos en el contexto científico de ambas variables. En este sentido se logra nivel correlacional el cual es el análisis de las variables en igual dirección, en un espacio específico.

2.2. Variables Operacionales

Definición conceptual

Variable 1: Sistema de legajos de recursos humanos Chiavenato (2007) define el sistema de información como un cumulo de componentes con una relación de dependencia reciproca e igualitaria de manera lógica, mediante el cual se recogen y procesan datos con el fin de transformarlos en información de tal modo que su interacción origina la información requerida para la toma de decisiones. (p. 454), Amador A. (2015) en su libro Administración de recurso humanos y su proceso organizacional manifiesta que existe dos tendencias globales que influyen en el entorno de las organizaciones, dado que la globalización y la digitalización obliga que revisen su participación en diferentes actividades. Werther y Davis (2008) los autores del libro, refieren que el proceso de toma de decisiones sobre los colaboradores es posible y se hace más consistente y confiable cuando se ejecuta en base a información bien establecida.

Definición conceptual

Variable 2: Gestión por procesos de acuerdo a lo definido por la Norma Técnica N° 001-2018-SGP de Implantación de los Procesos en las instituciones del sector público, que conceptualiza a los procesos como una agrupación de tareas recíprocamente vinculadas de influencia recíproca, elaborando componentes de entrada en productos o servicios, con los recursos destinados.

Definición operacional

Hernández, Fernández, & Baptista, (2010), menciona que igualmente consiste en evaluar características observables evitando manipular, planteando el suceso como se desarrolla en ejercicio a una teoría sentada.

La variable Sistema de legajos de recursos humanos, considerando la teoría de Chiavenato (2007), dimensionó el sistema de información de recursos humanos, de los cuales se

estableció para este estudio tres dimensiones, planificación de recursos humanos, administración de legajos, banco de datos.

La variable gestión por procesos, considerando la primera Norma Técnica de la SGP del 2018. En ambas variables se consideró 3 indicadores para cada dimensión, lo que resulta 24 alternativas.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La indagación que presentamos considera como población a los servidores asistencial y administrativo que se encuentran en condición de nombrado y por contrato administrativo de servicios del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, dicha población está conformada por servidores activos, pensionistas, y ex servidores que cuentan con un legajo en los archivos en el año 2020, sin embargo, quienes usan como herramienta la información de los legajos es el personal de las oficinas administrativas compuesto por 80 servidores.

Muestra

Estadísticamente representativa, se alcanza mediante fórmula estadística, constituida por 66 trabajadores servidores del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, la muestra fue probabilística, eligiendo por contingencia. Se detalla la fórmula probabilística tomada:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Muestreo

Es probabilístico, aleatorio simple, al azar, los miembros de la población en su totalidad gozan de igual opciones de participar para la ejecución de los instrumentos para el levantamiento de datos, los participantes se determinan aplicando el sistema aleatorio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta

El análisis fue realizado con la técnica de encuesta pues es perfecto en el levantamiento de información de muestras en un único momento y por las particularidades perceptivas que se pretende encontrar por medio de las herramientas confeccionados.

Instrumentos de recolección de datos

En el estudio que presentamos con el fin de recoger las percepciones de los servidores, en el mismo contexto se ajustaron las herramientas acordes al escenario de la investigación. Una vez elegido el diseño de investigación a su vez la muestra apropiada (probabilística o no probabilística), según el problema de estudio e hipótesis, la fase subsiguiente reside en levantar los datos pertinentes acerca de las cualidades.

Instrumentos.

Datos generales

Título:	Cuestionario sistema de legajos de recursos humanos
Autoría:	Br. Mas Gaslac Ketty Betzabe
Origen:	Lima – Perú, 2020
Objetivo:	Definir las peculiaridades de la variable sistema de legajos de recursos humanos del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa
Administración:	Individual
Tiempo aproximado:	20 minutos
Significación:	Elaborado para determinar la relación entre sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos.
Distribución:	Está compuesta por de 24 alternativas, divididas en 3 grupos de acuerdo a las dimensiones, con 05 opciones para de respuesta para cada una, tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5),

Variable 2: Gestión por procesos

Cuestionario sobre la variable Gestión por procesos

Datos generales:

Título:	Cuestionario de Gestión por procesos
Autoría:	Br. Mas Gaslac Ketty Betzabe
Origen:	Lima – Perú, 2020
Objetivo:	Especificar las particularidades de la variable gestión por procesos del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa.
Administración:	Individual
Tiempo aproximado:	20 minutos
Significación:	Elaborado para determinar la relación entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos.
Distribución:	Está compuesta por de 24 alternativas, divididas en 3 grupos de acuerdo a las dimensiones, con 05 opciones para de respuesta para cada una, tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validez

A lo dicho por los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), especificaron que la validez viene a ser la magnitud que el instrumento cuantifica la variable que deseamos medir (p. 201). Este estudio aplicó el instrumento a un proceso de validación de lo incluido antes de aplicarlos, por lo dicho fueron supeditados juicio de expertos, se recurre a Doctores de la plana docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, que serán los encargados de emitir opinión sobre la aplicabilidad del instrumento desarrollado en la investigación que presentamos.

2.5 Prueba de Confiabilidad

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), expreso que este se produce a partir de los resultados congruentes. (p. 200), este proceso se efectuó con una prueba piloto, posteriormente se hizo uso del estadístico SPSS 25.0 para determinar el coeficiente de

correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman) y la significancia del 5 %; quien nos indicara la magnitud de relación que existe entre las variables. Se tomó la propuesta de Bisquerra, para la interpretación (2004).

Tabla 7

Producto del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
sistema de legajos de recursos humanos	,792	24

Resultados encontrados con el software estadístico SPSS 25.

El resultado hallado de la tabla 7, señala que la variable sistema de legajos de recursos humanos presentan un alto índice de confiabilidad. En consecuencia, se puede afirmar que el instrumento utilizado para medir la variable es fiable.

Tabla 8

Producto del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2.

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión por procesos	,838	24

Nota: Resultados SPSS 25.

Lo detallado en la tabla 8, es que la variable gestión por procesos tiene confiabilidad alta. En consecuencia, se puede afirmar que el instrumento utilizado para medir la variable es fiable

2.5. Procedimiento de levantamiento de datos

Sobre el procedimiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), expusieron que el instrumento formulado de acuerdo a la definición y los objetivos planteados del estudio, se debe operacionalizar en dimensiones y posteriormente en indicadores.

Se realiza una piloto del 10 sujetos de perfil similar a la muestra con el fin de hallar la confiabilidad de los instrumentos, elegidos de forma aleatoria para desarrollar el cuestionario de ambas variables sistema de legajos y gestión, de acuerdo a lo mencionado se halló la

confiabilidad de las variables, estos resultados fueron exhibidos y analizados en las tablas 7 y 8 ubicados en los anexos de este estudio, una vez aprobada la validez como la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó para toda a la muestra de 66 servidores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, se levantó los datos tomados según muestra al software estadístico SPSS versión 25.0 cuyos resultados son congruentes con el análisis, según lo mostrado en las siguientes tablas, consecuentemente el análisis de los valores hallados, acorde a los objetivos e hipótesis formulados.

2.6. Método de análisis de datos

La contrastación de la hipótesis general y específica, para obtener los resultados nos apoyamos la prueba estadística de Spearman que no llevara a definir la relación.

2.7. Aspectos éticos

Para el caso de los instrumentos se informó a los participante que era de carácter confidencial respetando la identidad del encuestado dado que el objetivo del levantamiento de información era determinar relación entre de dos variables con el anhelo de proporcionar recomendaciones para la alcanzar el óptimo desarrollo de los procesos del sistema de legajos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, asimismo se respeta la autoría de las referencias citando a los autores de los antecedente para la elaboración de la presente.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Del nivel del sistema de legajos de recursos humanos.

Seguidamente se muestran los reportes estadísticos del levantamiento de datos de las variables al estadístico SPSS 25.

Tabla 9

Distribución de niveles del sistema de legajos de recursos humanos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	19	28,8
Media	15	22,7
Alta	21	31,8
Muy alta	11	16,7
Total	66	100,0

SISTEMA DE LEGAJOS DE RECURSOS HUMANOS

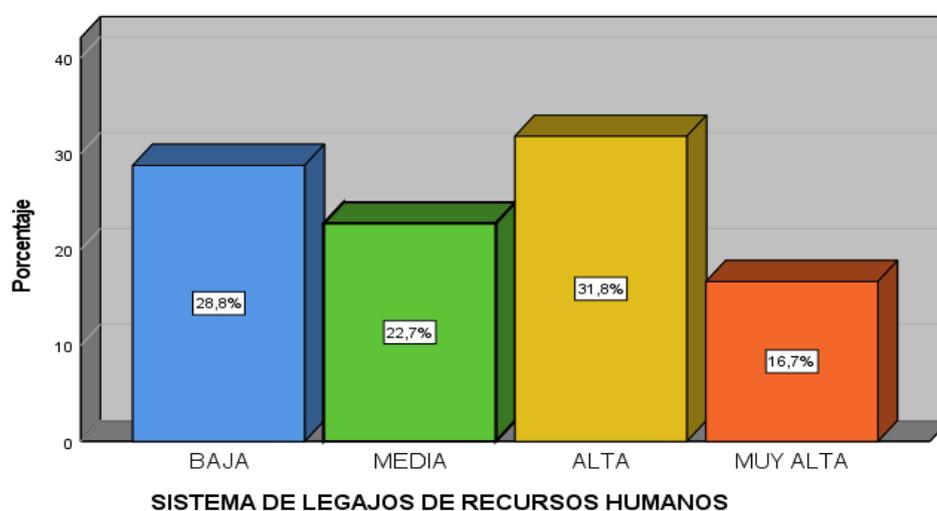


Figura 2 Niveles del sistema de legajos de recursos humanos.

La tabla y figura evidencia que el mayor porcentaje de los encuestados manifiesta que el sistema de legajos de recursos humanos presenta se encuentra es alta (31,8%), sin embargo el 28,8% considera que el nivel es bajo, para el 22,7% que es de nivel media y el 16,7% es de nivel muy alta, predominando el porcentaje de nivel alta del sistema de legajos de recursos humanos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

Tabla 10

Niveles de la gestión por procesos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	18	27,3
Bueno	16	24,2
Muy bueno	24	36,4
Excelente	8	12,1
Total	66	100,0

GESTION POR PROCESOS

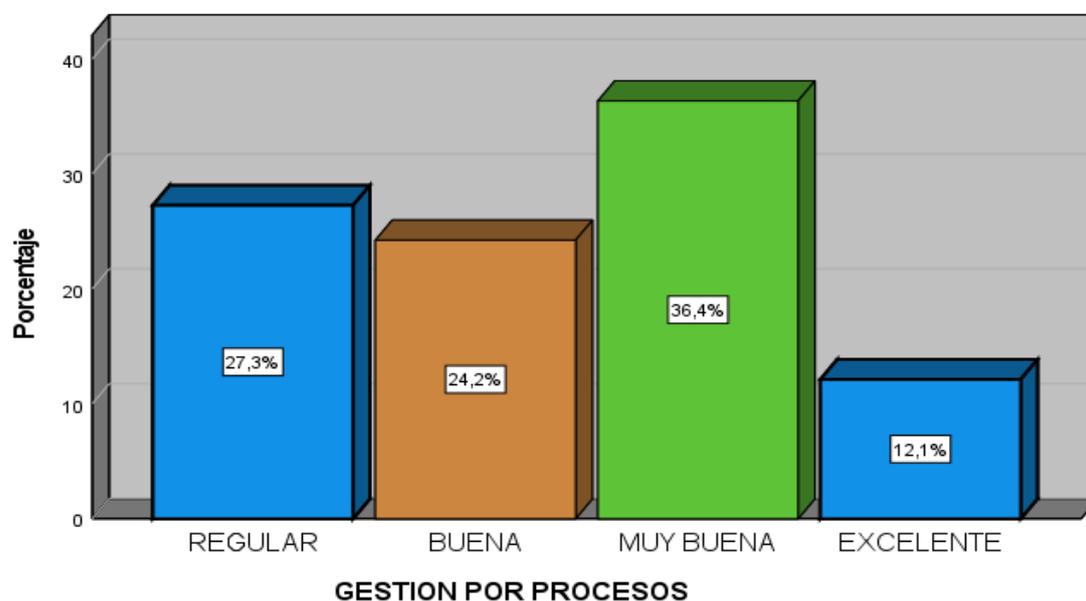


Figura 3 Niveles de una gestión por procesos.

La tabla y figura evidencia y se presenta los niveles de la variable gestión por proceso donde podemos observar que el (36,4%), señala que la gestión procesos es de nivel muy buena mientras que para el 27,3% es de nivel regular, para el 24,2% es buen y para 12,1% es de nivel excelente, predominando el nivel muy bueno en la gestión por procesos en del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

H_i. Existe relación significativa entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión

por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

E. Resultado

Tabla 11

Rango de correlación y nivel de significancia entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos.

			Gestión por procesos
Rho de Spearman	Sistema de legajos de recursos humanos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,682** ,000 66

Resultado obtenido a través del software SPSS 25

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

Los resultados plasmados en la tabla anterior se exhiben los estadísticos en correspondencia al rango de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe una relación significativa entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020.

Hi. Existe relación significativa entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020.

E. Resultado

Tabla 12.

Rango de Correlación y nivel de significancia entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos

			Gestión por procesos
Rho de Spearman	Planificación de políticas de recursos humanos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,782** ,000 66

Resultado obtenido a través del software SPSS 25

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

Los resultados plasmados en la tabla anterior se exhiben los estadísticos en correspondencia al rango de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,782 significa que existe una relación directa alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la planificación de políticas de recursos humanos y gestión por procesos

Hipótesis específica 2

Ho. No existe una relación significativa entre la Administración de legajos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020

Hi. Existe relación significativa entre la Administración de legajos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020.

E. Resultado

Tabla 13

Rango de Correlación y nivel de significancia entre la Administración de legajos y Gestión por procesos

			Gestión por procesos
Rho de Spearman	Administración de legajos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,437** ,000 66

Resultado obtenido a través del software SPSS 25

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

Los resultados plasmados en la tabla anterior se exhiben los estadísticos en correspondencia al rango de correlación entre las variables establecidas por el Rho de Spearman 0,437 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, frente al grado de significación estadística $p=0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entre la administración de legajos y gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe una relación significativa entre el Banco de datos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020.

Hi. Existe relación significativa entre el Banco de datos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020.

E. Resultado

Tabla 14

Correlación el Banco de datos y Gestión por procesos

		Gestión por procesos
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,416**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	66

Resultado obtenido a través del software SPSS 25

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

Los resultados que se visualizan en la tabla anterior se exhiben los estadísticos en correspondencia al rango de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,416** significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,001 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el Banco de datos y Gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

IV. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados, con respecto al rango de correlación de ambas variables halladas por el Rho de Spearman 0,682 que determina la existencia de una relación

positiva moderada, aceptamos la hipótesis alternativa general, que establece que existe relación de dependencia de acuerdo al procesamiento de los datos recogidos a través de los instrumentos utilizados en el presente estudio, con el cual se analizó las percepciones de los trabajadores administrativos respecto del sistema de legajos de recurso humanos y gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa – 2020. De los resultados

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene, Casas (2020) y Muñoz (2020) quienes manifiestan haber utilizado la técnica de recojo de datos y como instrumento el cuestionario, el mismo que se utilizó en el análisis que presentamos, sin embargo difiere en el enfoque puesto que el presente es de enfoque cuantitativo y los autores mencionados analizaron con un enfoque cualitativo, asimismo Coila (2018), señaló que utilizo instrumentos válidos y codificados los cuales nos permitieron recoger datos asimismo medir las variables y determinar la influencia y correlación correspondiente entre sus variables Gestión del talento humano y gestión de créditos, se utilizó el cuestionario con escala de Likert, así mismo se utilizó la escala de medición ordinal de 5 puntos de Liker, por lo que es acorde con lo que en este estudio se halla. asimismo la investigación de Ninaja (2019) guarda relación, dado que la lectura y apreciación de datos que uso el autor para determinar la correlación entre las variables , lo hizo mediante el sistema estadístico SPSS, que permitió obtener rápidamente cuadros y gráficos estadísticos, en la presente investigación también se empleó el SPSS versión 25, sin embargo difiere en la estrategia usada para probar la hipótesis, dado que eligió la prueba estadística no paramétrica denominada Chi cuadrado para verificar la correlación, a través de la prueba de dependencia, sin embargo en esta investigación optamos por emplear el RHO Spearman,

Estos resultados mantienen coherencia con lo que sostiene Amador (2015), Chiavenato (2007), Wayne M. (2010) Werther y Davis (2008) los autores de obras literarias de este estudio, basados en la administración de recursos humanos y los procesos que se desprende de este, manifiestan que la sistema información de recursos humanos de la historia laboral del colaborador los que se encuentran contenidos en los legajos personales, se entiende como sistemas interrelacionados que interactúan mutuamente para procesar datos y convertirlos en herramientas que servirán como soporte para la tomar las decisiones adecuadas, esta información debe ser oportuna y eficiente tomado en cuenta las tendencias globales de digitalización y uso de la tecnología,

Dada la relación entre la planificación de políticas públicas y la variable gestión por procesos en este estudio no se encuentra relación alguna con esta última sin embargo si con la primera variable de acuerdo a lo que sostiene , Jaime (2018), Giménez (2017), Prado y Esteban, (2016), Los autores mencionan la necesidad de la planificación estratégica previa para la gestión del acervo documental, sostiene a su vez que la planificación de recursos humanos apoya a los gerentes a resolver las situaciones cambiantes, relacionados a la toma de decisiones que afectan a otras áreas de la organización, además refieren que se requiere de especialización técnica de los responsables cuando se debe integrar a un mismo plan, ello es acorde con lo que en este estudio se halla, asimismo Beltrán y Alva (2018), Sanz (2019), Carrillo (2019), los autores señalan que la mezcla de distintas fuentes de información aporta material a los gestores públicos, sin embargo la articulación de procesos, flujos de información y sostenibilidad en el reporte corporativo se ven afectados por la escasa integración de los órganos de apoyo dentro de las organizaciones, propiciada por la falta de un sistema de información idóneo para distribuir de forma oportuna información precisa y significativa, con la capacidad de dar soporte en el análisis presupuestal y la planeación de estrategias a los gestores, teniendo en cuenta que los legajos laborales de empleados públicos conforman argumento documental de la trayectoria laboral de los trabajadores y la identificación de responsabilidades administrativas, civiles y penales en temas originados por el mal uso de poder y la corrupción, ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Dada la relación entre la administración de legajos y la variable gestión por procesos Andrés (2019) buscó el desarrollo e implementación de una arquitectura para mejorar los procesos y la forma en que se almacena, busca y actualiza la información en las todas las sedes de la Universidad Nacional de Misiones, lo que es compatible con este estudio, en ese mismo contexto Villavicencio (2017) señaló que la tecnología por sí sola no aportaba mejoras en la gestión de información de las organizaciones, puesto que depende mucho del conocimiento y la valoración de los encargados de su funcionamiento, del conocimiento de las normas que la amparan además contar con el apoyo de la alta dirección, ello es acorde con lo que en este estudio se halla, asimismo Lira (2016), manifestó que el objetivo de su investigación fue rediseñar los procesos y el sistema de Escalafón del departamento de personal, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta en la atención al usuario, reducir la carga laboral y satisfacción del usuario, lo que es concordante con esta investigación, que busca implantar la gestión por procesos para mejorar la administración de legajos KMP (2017), Martelli

(2016) y Cruz y Diez (2016) en su página web corporativa, refiere que el legajo de personal es una carpeta que se apertura en el instante que la persona se incorpora a la empresa y que se va alimentando con información según transcurre la relación laboral, Salazar (2018), Gontero, y Zambrano (2018) y Monzón (2017) los autores analizaron la valoración archivística, la rapidez con la que se dan los cambio tecnológicos de la información y la forma de comunicarse en la sociedad, la medida del valor social y el efecto de la información de los archivo por sí mismos y su aporte en el mejoramiento en el ámbito social y tecnológico, denotaron la actuación del Estado en la implantación de procesos de optimización para el empleo de la información del mercado laboral, como en la planeación de desarrollo de personas en recursos humanos, sostuvo la importancia en de integrar a los responsables del resguardo de datos en la elaboración de reglas y lineamientos de manera participativa aportando su experiencia, con el fin de aplacar la exposición al peligro de la información evitando que se infrinjan la normas de que rigen la administración archivística, lo que tiene concordancia con lo que se halla en este estudio.

Medina, Nogueira, Hernández, Comas, (2019), Carballo, Arellano, Rios (2018) y Duro (2018), los autores manifestaron que los beneficios más resaltantes en la puesta de la gestión por procesos es la capacidad de actuar primero sobre los procesos que inciden de una forma crucial alcanzar los objetivos planteados y tienen un mayor impacto en los clientes en un proceso de mejora continua. como consecuencia de la implementación del sistema de gestión de procesos la empresa mejora el rendimiento de los procesos internos y logro de la eficiencia, del mismo modo en la producción de información que posibilita tomar decisiones alineadas a las estratégicas orientados al ciudadano, lo que es concordante con lo que presentamos.

Lo dicho por los autores y la norma técnica guarda relación por lo hallado en esta tesis, según la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Carbajal, Valls, Lemosina, Alcívar (2017), Crespo (2019), mencionan que es necesario la determinación de procesos, una vez identificado los procesos, éstas deberán jerarquizarse que procesos, son primordialmente precisos para direccionar los esfuerzos y alcanzar la mejora, para la entrega de información y la conservación documental se encuentra la gestión documental, además manifiestan que la gestión por procesos es una manera sistemática de reconocer deducir e incrementar el valor añadido de los procesos de la empresa, el mismo que persigue el cumplimiento de las estrategias planteadas, con relación a la descripción archivística percibida como un proceso

archivístico, deduce, la urgente modernización del labor de los archiveros, en el cual se desarrolla el entorno actual de la gestión documental y acceso a la información, lo señalado por los autores es congruente con el estudio que presentamos.

En ese sentido, Estrada y de la Nuez (2020), Seyfried (2019) Guirola, Batista, Herrera, (2016) aducen la necesidad de aportar al conocimiento existente sobre el impacto de la digitalización, los procesos deben ser parte del eslabón de la cadena donde participan intra e interprocesos, en vez de unidades de análisis aisladas, sobre clasificación archivística por procesos, mencionaron que la distribución documental, así como es un proceso esencial del manejo archivístico, conforma un instrumento de gestión documental que abastece la estructura óptima a los documentos, las responsabilidades las conforman los procesos, la gestión documental conforma una postura establecida que aún no cuenta con un sustento teórico preciso, en consecuencia resulta dificultoso determinar particularidades de la gestión documental tradicional así como la de procesos. concluyendo que existe el apuro y beneficio de tomar el enfoque basado en procesos dado que provee a la instalación un instrumento que le faculta ordenar el proceso de servicio con expectativas de lograr óptimos rangos de eficiencia y eficacia en la gestión, lo que es congruente con el presente estudio. De la Vega A. (2019) señala que realizó una revisión de los documentos de investigación en bibliotecología y ciencias de la información publicados en nuestro país asimismo de la formación que en materia de investigación se ofrece en las dos universidades que imparten la carrera. También se realizaron entrevistas semiestructuradas las que tenían como finalidad identificar sus opiniones relacionadas con el contexto de la investigación, lo cual concuerda con lo hallado en el caso que presentamos.

A su vez Pulliam (2017) los resultados del proceso de la gestión del rendimiento, concluyo que existe un bajo o insignificante resultado del efecto real, determinado por los resultados de los estudiantes, pues tuvo un bajo impacto, la gestión del proceso puede ser implementado como una muestra de cambio para disminuir el resultado del efecto por la alteración de un exiguo de procedimientos, lo mencionado por el autor guarda relación parcial con este estudio pues mencionamos que la implantación de la gestión por procesos genera una muestra de cambio, asimismo LEE; YANG, y LI, (2017) afirmo los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo y su relación con las bajas laborales, manifestaron que seleccionaron empleados en su fase inicial como sujetos de investigación. Se distribuyeron

cuestionarios según un método de muestreo aleatorizado estratificado para analizar 418 muestras recogidas, lo dicho por el autor no es acorde con la presente.

En lo que respecta a la relación entre el banco de datos y la variable gestión por procesos es concordante con la presente de acuerdo a lo señalado por Uran (2016) quien menciona que el objetivo es analizar el sistema de gestión administrado en los historias médicas, juntas médicas; y recalcificación laboral en el contexto de la gestión por procesos, cuyos resultados obtenidos revelaron que es imprimible la implementación de procedimientos como herramienta de gestión de personal, con el objetivo de evaluar información, así como el mantenimiento, custodia y actualización de los legajos del personal, de la misma forma Cardona (2016) menciona la Influencia del comportamiento de los usuarios en la seguridad de la información personal y empresarial al utilizar tecnología móvil en una muestra de 292 usuarios, residentes de Puerto Rico, entre las edades de 21 a 65 años que poseen un dispositivo móvil y lo utilizan de alguna forma para acceder información en su trabajo, lo mencionado concuerda con el sentido ya que la tecnología así como tiene una importante participación en la mejora de los procesos como herramienta, también debemos velar por el buen uso y la ética profesional para no violar las normas de protección de datos, en el caso de Bernal y Guarda(2019) y Business Wire (2018), si bien es cierto los sujetos de estudio distan de este estudio, los autores mencionaron el desarrollo de una propuesta de herramienta de gestión de información y un modelo de gestión de servicio basado en la metodología ITIL, este marco de trabajo permite la medición y la mejora continua, la cual proporcionara una identificación ágil de los objetivos y resultados que garanticen la toma de decisiones, tomando en cuenta como punto fundamental la protección de datos de los usuarios.

los resultados del presente estudio guardan relación en la variable gestión por con lo expuesto por Vite (2019) quien menciona que la gestión por proceso desarrollado en la institución pública de elecciones no era la más óptima dado que presentaba dilemas en el contexto normativo de los procesos electorales, retrasos en la ejecución de procesos, falencias en el Sistema de Información de Procesos Electorales SIPE; inadecuada distribución del trabajo y la gestión documental, clima laboral inapropiado, falta motivaciones y de recursos, llevaron a entregar servicios de baja calidad, ocasionando la insatisfacción de la ciudadanía.

De acuerdo a los resultados hallados en el estudio que se presenta tiene concordancia con lo dicho por Barrios, Contreras, y Olivero (2019), Salvador, Llanes, y Velázquez (2019) según los autores resaltaron el énfasis para realizar e impulsar planes que vayan encaminados con la gestión de procesos, por parte de los organismos públicos, reconociendo el impacto positivo, pues mejoraría el desarrollo en la organización en busca de la mejora continua.

Asimismo Delgado, (2019), Ponjuan G. (2018), Stuart, Menéndez, Martínez, Cordero, y Delgado (2017), Solf F. (2019), menciona que siempre existió el interés legislativo de la preservación y conservación de los documentos, haciendo énfasis a la valoración de conservación de documentos a partir de la legislación de archivos, a decir de los autores la arquitectura de la información estratégica es una visión integral con la finalidad de gestionar la información organizacional, que se encuentre en correspondencia con los objetivos trazados estratégicamente, según los objetivos y las hipótesis determinados los resultados hallados señalaron que evidencia que el 60% está de acuerdo acerca del aumento de la productividad en la empresa en el marco de la gestión por procesos,

V. CONCLUSIONES

Primera: se determinó la relación directa y significativa entre las variables sistema de legajos y gestión por procesos de la presente investigación dado que el resultado que arrojo el sistema estadístico precisa que esta relación es de una magnitud moderada. Se manifiesta de acuerdo al estudio que es necesario implementar una gestión por procesos que nos permita llegar al ciudadano de manera eficiente de tal modo que se sienta el beneficio de la gestión enfocada en procesos además del buen uso los recursos presupuestales y humanos.

Segunda: se determinó que las variables planificación de políticas de recursos humanos y la gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa 2020, están relacionadas pues tiene un grado de significancia menor al nivel $\alpha = 0,05$, asimismo se precisarse que esta relación es de una magnitud alta. Se evidencia que las planificaciones de las políticas son elementales para optar con implementación sostenible que se mantenga en el tiempo en busca de la continuidad de la mejora.

Tercera: se determinó que las variables administración de legajos y gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa 2020, cuentan con un coeficiente de

correlación rho Spearman = ,437 se encuentran relacionadas en magnitud moderada según los servidores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, cabe mencionar que es primordial la identificación de la importancia del valioso contenido de los legajos con el fin de administrarlo de manera adecuada respetando las normas respectivas.

Cuarta: se determinó que las variables están relacionadas el banco de datos y gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa 2020, puesto que el coeficiente se encuentra dentro del rango de aceptación sin embargo con una magnitud moderada, alimentar el banco de datos con toda la información relevante en forma física y lógica es la tarea y el encargo más importante de los responsables de los legajos, es necesario identificarnos con los planes operativos para alcanzar una gestión del sistema de legajos reconocida por su buen accionar basada en procesos.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: dirigida a los responsables de la gestión de recursos humanos del sector público, con relación a los resultados obtenidos en la indagación del problema presentado que evidencia la relación del sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos, se recomienda tomar en cuenta los procesos para determinar los procedimientos de la gestión documental en relación a los legajos laborales alineados a la política de modernización de la gestión pública.

Segunda: dirigida a los responsables de las áreas de recursos humanos del sector público, de acuerdo a los resultados obtenidos en la indagación del problema presentado que evidencia la relación de la gestión por procesos con el sistema de legajos en ese contexto se recomienda respetar los procedimientos y especialmente las normas que rigen los procesos de esta actividad, de modo que el resultado de las mejoras servirá en un futuro próximo a tener actos resolutivos oportunos, con información de calidad y el reconocimiento de los usuarios internos como externos.

Tercera: A los profesionales y técnicos de la gestión de recursos humanos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, de acuerdo a los resultados obtenidos en la indagación del problema presentado que evidencia la relación de la gestión por procesos con el sistema de

legajos, se sugiere que para hacerlo efectivo necesitamos de mucha actitud para mejorar la gestión pública tan criticada por los usuarios, podemos ser parte del cambio, es posible con recursos y buena actitud, tenemos que aprender a pedir.

Cuarta: A todos los servidores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, de acuerdo a los resultados obtenidos en la indagación del problema presentado que evidencia la relación de la gestión por procesos con el sistema de legajos, y sugerimos respetar los procedimientos que determina la entidad por medio de los responsables del área de legajos con la finalidad de mantener el orden del acervo documental que finalmente se encontrara a su servicio.

VI. REFERENCIAS

Amador A. (2015). Libro de Administración de Recursos Humanos su proceso organizacional. Impreso en México.

Andrés J. (2019) Replicación de datos para dar soporte al Programa de Expansión Territorial de la Universidad Nacional de Misiones Caso de validación: Legajo Digital de la Facultad de Ciencias Económicas (LeDig) (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Misiones – Argentina.

Barrios K., Contreras J. y Olivero E., (2019) La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional, Información Tecnológica.

Beltrán C., Alva, M., (2018) Process Articulation, Information Flow and Knowledge Flow under Info-Knowledge and Sustainability Criteria in the Corporate Reports, Cuadernos de Contabilidad, ISSN: 0123-1472, Universidad Externado de Colombia.

Bernal, A., Guarda, T., (2019), La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información.

Business Wire (2018) Cvent Demonstrates Continued Commitment to World-Class Data and Information Security

Carbajal G., Valls W., Lemoine F., Alcívar V., (2017), Gestión por procesos. Un principio de la gestión de la calidad. Colección Dossier Académico, Ecuador.

- Carballo, B., Arellano, A., Ríos, N., (2018), Lean processes management as a principle of improvement. a case applied to a commerce, 3c empresa. Investigación y pensamiento crítico. ISSN: 2254-3376
- Cardona L. (2016). Influencia del comportamiento de los usuarios en la seguridad de la información personal y empresarial al utilizar tecnología móvil (Tesis de maestría). Universidad del Turabo. (Tesis de Doctorado).
- Carillo P. (2019), Caracterización de la demanda laboral en el Ecuador con información administrativa (Documentos de Proyectos), (LC/TS.2019/18), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Casas A. (2020). Principales Procesos de Gestión Humana en Brasil, Colombia, Chile, Ecuador Perú Para Empresas del Sector Servicios, Business Process Outsourcing (BPO): un estudio comparativo (Tesis de maestría) Universidad EAFIT, Medellín.
- Castanedo A. (2019) A Descriptive, Conceptual Model of Management by Process, Assuring Quality, at 21st Century Universities, Revista Cubana de Educacion Superior is the property of Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior Universidad de La Habana.
- Chiavenato I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. Libro.
- Coila A. (2018). Calidad de la Gestión del Talento Humano en la Gestión del Proceso de Créditos en las financieras de la Región de Puno para el periodo 2016 – 2017 (Tesis de maestría). Universidad del Nacional del Altiplano.
- Crespo F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. Revista Española de Documentación Científica.
- Cruz J., Díez M., (2016). Sistema de Información de Archivo Abierto (OAIS): luces y sombras de un modelo de referencia. Investigación Bibliotecológica, México, ISSN: 0187-358X
- De la Vega A. (2019). Research on Library and Information Science in Peru: a state of art. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Del Prado, M., Esteban M., (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones, en Revista General de Información y Documentación. Ediciones Complutense.
- Delgado, Y. (2019). Analysis of the blows of the Conservation of Documents in Cuban legislation. Métodos de Información. Academia de Ciencias de Cuba/Universidad de La Habana.
- Duro, V. (2018). Approach to the Application of Business Process Management in the Cuban Public Administration, GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. ISSN 2255-5648 Duro-Novoa
- Estrada, D. y de la Nuez, D. (2020). Restoration service management in the Hotel Islazul Pinar del Río. Avances, ISSN 1562-3297
- Giménez V. (2017). Ethics and social responsibility in archival institutions: Elements to consider. El profesional de la información, Universidad Politécnica de Valencia, Spain.
- Gontero y Zambrano (2018). La construcción de sistemas de información sobre el mercado, Publicación de las Naciones Unidas ISSN:1680-8851
- Guirola S.; Batista A.; Herrera R. (2016). Clasificación archivística por procesos: una experiencia en la Universidad de La Habana, en Revista General de Información y Documentación. ISSN: 1132-1873
- Hernández, Fernández, & Baptista (2010) Metodología de la investigación, quinta edición
- Jaime T. (2018). Sistema de información de gestión de escalafón para la modernización del recurso humano en las instituciones públicas Andahuaylas 2017, (Tesis de maestría) Universidad José Carlos Mariátegui.
- KMP Gestión (2017). Legajos De Personal: La Importancia De Mantenerlos Actualizados <https://kmpgestion.com.ar/noticias/legajos-de-personal-la-importancia-de-mantenerlos-actualizados/>
- LEE; YANG, y LI, (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. Anales de

psicología, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. (Spain) ISSN print edition: 0212-9728.

Lira J. (2016). Rediseño e implementación de escalafón y su influencia en la calidad de atención a los usuarios en una entidad del estado, para el periodo 2014- 2015 (Tesis de maestría) de la Universidad Ricardo Palma

Martelli E., (2016). La gestión documental electrónica como la raíz y la esencia del servicio público XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile.

Medina, A., Nogueira, D., Hernández A., Comas R., (2019). Procedure for process management: methods and support tolos, Ingeniare. Revista chilena de ingeniería.

Monte I., Camacho R. (2019). Cathedral archives and their importance for prosopographical studies. the case of dean aparicio sánchez in the archive of the Cathedral of Seville.

Monzón H., (2017). la naturaleza de la relación laboral del "delegado de protección de datos" Revista IUS Labor, ISSN 1699–2938

Muñoz J. (2020). Dificultades y retos de la gestión del cambio percibidos por empleados administrativos en una organización católica del sector educativo. (Tesis de maestría) Universidad EAFIT, Medellín.

Ninaja E. (2019). Control simultáneo y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Gobierno Regional de Tacna (Tesis de maestría). Universidad privada de Tacna.

OpenDemocracy (2016). From invisible to digital: the digitization of historical documents in danger in Brazil, London

Ponjuan G. (2018). Information and knowledge as organizational resources in Cuba: some contributions to this process from the academy. Universidad de La Habana, Cuba.

Pulliam D (2017). The Effects of Process Management on Stakeholder Performance: A Meta-Analysis, Dissertation for the Degree of Doctor Los Efectos del Proceso de Gestión de las partes Interesadas de Rendimiento: Un Meta-Análisis (Tesis de Doctorado).

Salazar M., (2018). The archive and its adaptation to social changes: society of information

and technological revolution INVESTICGA (Colombia) 2018 ISSN: 2590-7662 |
ISSN: 2619-2829 (En línea)

Salvador Y., Llanes M., Velázquez R., (2019). Manager by processes in to civic participation.
Application in the Holguinero territory Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936

Sanz, F., (2019 La política de “reparación” de legajos laborales de empleados estatales
desaparecidos (2008-2015). Antecedentes y particularidades en su aplicación a partir
de un caso. Clepsidra. Revista Interdisciplinaria de Estudios sobre Memoria ISSN
2362-2075.

Secretaria de Gestión Pública (2018). Norma Técnica N° 001-2018-SGP Norma Técnica de
Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración
pública.

Seyfried J (2017). Business Process Management in the Digital Age: Advancements in Data,
Networks, and Opportunities, Universität Bayreuth, Augsburg Aleman, Published by
ProQuest LLC. (Tesis de Doctorado).

Solf F. (2019). Procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa
el mundo de las telecomunicaciones – 2017 (Tesis de maestría), Universidad peruana
de ciencias e informática.

Stuart, M., Menéndez, D., Martínez, Y., Cordero, A. y Delgado-Fernández T., (2017).
Experiencia en el diagnóstico de la Gestión de Información con Enfoque de
Arquitectura de Información Empresarial, GECONTEC: Revista Internacional de
Gestión del Conocimiento y la Tecnología. Facultad de Ingeniería Industrial, CUJAE.
Cuba.

Uran S. (2016). Gestión por procesos en el personal no docente de la Universidad Nacional
de Córdoba (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba.

Villavicencio M. (2016). Uso del sistema de información de legajos desde la percepción del
personal de recursos humanos de la Red Túpac Amaru 2016, (Tesis de maestría) de
la Universidad Cesar Vallejo

Vite N. (2019). Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la
Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de

Elecciones, para el año 2015 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación
Enrique Guzmán y Valle.

Wayne M. (2010). Human Resource Management, México, ISBN: 978-607-32-0203-9 Área:
de Administración y economía. Libro

Werther y Davis (2008) Human Resources And Personnel Management, Quinta edición
ISBN: 0-07-069572-5, Libro.

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia

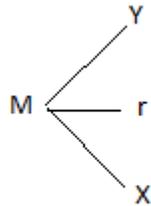
Sistema de legajos de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensión e Indicadores																																												
1.4.1. Problema General ¿Qué relación existe entre el Sistema de legajos de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020?	1.6.1. Objetivo general Determinar la relación que existe entre el Sistema de legajos de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020	1.5.1. Hipótesis general Existe relación significativa entre el Sistema de legajos de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020	Variable 1: Sistema de legajos de recursos humanos: (Chiavenato, 2007), precisa que el sistema de información es un conjunto interdependiente, cuya interacción genera información necesaria para la toma de decisiones.																																												
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Planificación de políticas de recursos humanos</td> <td>Definición de estrategias</td> <td>1, 2, 3</td> <td rowspan="2">Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td>Muy alta</td> </tr> <tr> <td>Metas Institucionales</td> <td>4, 5, 6</td> <td>Alta:</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Administración de legajos</td> <td>Programación del plan operativo institucional</td> <td>7, 8</td> <td rowspan="2"></td> <td>Media:</td> </tr> <tr> <td>Custodia de documentación</td> <td>9, 10, 11</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Banco de datos</td> <td>Registro y actualización</td> <td>12, 13,14</td> <td rowspan="2"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de normatividad</td> <td>15,16</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>Procesamiento de datos</td> <td>17, 18,19</td> <td rowspan="2"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Administración de información</td> <td>20, 21,22</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Herramienta para toma de decisiones</td> <td>23, 24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	Planificación de políticas de recursos humanos	Definición de estrategias	1, 2, 3	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy alta	Metas Institucionales	4, 5, 6	Alta:	Administración de legajos	Programación del plan operativo institucional	7, 8		Media:	Custodia de documentación	9, 10, 11	Baja	Banco de datos	Registro y actualización	12, 13,14			Conocimiento de normatividad	15,16			Procesamiento de datos	17, 18,19			Administración de información	20, 21,22					Herramienta para toma de decisiones	23, 24		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango																																											
Planificación de políticas de recursos humanos	Definición de estrategias	1, 2, 3	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy alta																																											
	Metas Institucionales	4, 5, 6		Alta:																																											
Administración de legajos	Programación del plan operativo institucional	7, 8		Media:																																											
	Custodia de documentación	9, 10, 11		Baja																																											
Banco de datos	Registro y actualización	12, 13,14																																													
	Conocimiento de normatividad	15,16																																													
	Procesamiento de datos	17, 18,19																																													
	Administración de información	20, 21,22																																													
			Herramienta para toma de decisiones	23, 24																																											
1.4.2. Problemas específicos Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020?	1.6.2. Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020	1.5.2. Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020	Variable 2: Gestión por procesos: La gestión por procesos es una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en procesos, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, en el marco de los objetivos institucionales (SGP, 2018)																																												
Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la Administración de legajos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020?	Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la Administración de legajos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020	Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la Administración de legajos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020																																													
Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre el Banco de datos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020?	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre el Banco de datos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020	Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre el Banco de datos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020																																													
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Gestión documental</td> <td>Recepción de documentos</td> <td>1, 2, 3</td> <td rowspan="2">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</td> <td>Excelente:</td> </tr> <tr> <td>Registro de documentos</td> <td>4, 5, 6</td> <td>Buena:</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Digitalización</td> <td>Verificación de datos</td> <td>7, 8</td> <td rowspan="2"></td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>Recursos tecnológicos</td> <td>9, 10,11</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Archivística</td> <td>Digitalización de documentos</td> <td>12, 3,14</td> <td rowspan="2"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sistematización de datos</td> <td>15,16</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Conocimiento de normas</td> <td>17,18,19</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Implementación de procedimientos</td> <td>20,21,22</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Instalaciones adecuadas</td> <td>23, 24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	Gestión documental	Recepción de documentos	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente:	Registro de documentos	4, 5, 6	Buena:	Digitalización	Verificación de datos	7, 8		Regular	Recursos tecnológicos	9, 10,11		Archivística	Digitalización de documentos	12, 3,14			Sistematización de datos	15,16					Conocimiento de normas	17,18,19				Implementación de procedimientos	20,21,22				Instalaciones adecuadas	23, 24
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango																																											
Gestión documental	Recepción de documentos	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente:																																											
	Registro de documentos	4, 5, 6		Buena:																																											
Digitalización	Verificación de datos	7, 8		Regular																																											
	Recursos tecnológicos	9, 10,11																																													
Archivística	Digitalización de documentos	12, 3,14																																													
	Sistematización de datos	15,16																																													
			Conocimiento de normas	17,18,19																																											
			Implementación de procedimientos	20,21,22																																											
			Instalaciones adecuadas	23, 24																																											

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL												
<p>Básico y descriptivo correlacional. El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables. Al respecto,</p> <p>BERNAL y GUADA (2019), manifiesta la necesidad de una Implementar instrumento de gestión de información para optimizar procesos y la respuesta a los requerimientos para la toma de decisiones, enfocándose en el logro de objetivos y que el factor humano se identifique con el cambio.</p> <p>DEL PRADO y ESTEBAN (2016), menciona que, para implementar la Gestión de información con enfoque a una gestión por procesos, es necesario contar con los recursos para una gestión eficaz y eficiente.</p> <p>VILLAVICENCIO (2017), expresa que es necesario para definir y ejecutar asertivamente la planificación estratégica en la entidad, evaluar el perfil del recurso humano disponible, con el fin de explotar aquellas capacidades en beneficio del logro de objetivos institucionales.</p> <p>JAIME (2018), se refiere a la custodia de los legajos como una forma de salvaguardar la información de las personas por el valor que representan como herramienta para la toma de decisiones.</p> <p>3.2 Diseño de investigación No experimental, estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos".</p> <p>El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito es describir las variables: Sistema</p>	<p>Población La población total está constituida por personal, asistencial y administrativo que comprenden un total de 800 servidores, de los cuales 80 son personal administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa. Tabla 3</p> <table border="1" data-bbox="758 461 1289 678"> <thead> <tr> <th colspan="3">Población y muestra del estudio</th> </tr> <tr> <th>Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa</th> <th>N</th> <th>n</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores administrativos</td> <td>80</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>80</td> <td>66</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota. - Fuente estadística de los servidores administrativos del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.</p> <p>Muestra Estadísticamente representativa, se obtiene mediante fórmula estadística, constituida por 67 trabajadores servidores del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa</p> <p>Muestreo Es probabilístico, aleatorio simple, por sorteo. Los integrantes de la población en su totalidad tienen igual probabilidad de ser elegidos para la aplicación de los instrumentos de recogida de datos.</p>	Población y muestra del estudio			Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa	N	n	Trabajadores administrativos	80	66	Total	80	66	<p>Variable 1: Sistema de legajos de recursos humanos: Se aplicó un cuestionario, se aplicará el análisis de percepción</p> <p>Variable 2: Gestión por procesos: Se aplicó un cuestionario</p> <p>Autora: Br. Ketty Betzabe Mas Gaslac</p> <p>Técnica: La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.</p> <p>Escala de los instrumentos: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 25.0, donde elaboramos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contratación de las hipótesis, utilizamos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Los resultados fueron obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 66 servidores del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.</p>
Población y muestra del estudio															
Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa	N	n													
Trabajadores administrativos	80	66													
Total	80	66													

de Legajos y Gestión por Procesos, en un momento dado. Asimismo, Hernández et al (2010). manifiesta que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Gráficamente se denota:

En la presente investigación correlacional se aplicó el siguiente diseño:



Dónde:

M : Unidad de Análisis: Muestra de Estudio

X : Variable 1: Sistema de Legajos

Y : Variable 2: Gestión por Procesos

r : Coeficiente de Correlación

**ANEXO 2:
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

CUESTIONARIO SISTEMA DE LEGAJOS DE RECURSOS HUMANOS

Estimado servidor público y compañero, el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información respecto al Sistema de legajos de Recursos Humanos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, considero por ende será enriquecedora su valiosa opinión, agradeceré responder las siguientes preguntas de la manera más honesta posible. Los resultados servirán para plantear mejoras en el Sistema de Legajos. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
(N) Nunca	(CN) Casi nunca	(AV) A veces	(CS) Casi siempre	(S) Siempre

VARIABLE 1: SISTEMA DE LEGAJOS DE RECURSOS HUMANOS

	DIMENSION: Planificación de políticas de recursos humanos	N	CN	AV	CS	S
1	Considera que la gestión de recursos humanos define las estrategias para logro de objetivos					
2	Opina usted que las estrategias definidas son de conocimiento de los equipos de trabajo					
3	Percibe usted que las estrategias logran alcanzar los objetivos					
4	Considera que la gestión de recursos humanos determina las metas institucionales.					
5	Opina usted que las metas Institucionales están alineadas al cumplimiento de las políticas nacionales					
6	Percibe usted que los metas institucionales son de conocimiento de los equipos de trabajo					
7	Considera que se analiza la programación del plan operativo institucional de acuerdo a las necesidades del área					
8	Opina que se realiza seguimiento al cumplimiento del plan operativo institucional					
	DIMENSION: Administración de legajos	N	CN	AV	CS	S
9	Considera apropiada la forma de custodia de legajos					
10	Opina usted que la custodia de legajos tiene en cuenta su conservación					
11	Percibe usted que se cuenta con los recursos para una apropiada custodia de legajos					
12	Considera oportuno el registro y actualización de los documentos de legajos					
13	Opina usted que los legajos se encuentran registrados y actualizados con cabalidad					
14	Percibe usted que los documentos y datos registrados y actualizados son verificados por el responsable de área					
15	Considera usted que el personal de recursos humanos tiene conocimiento de las normas de administración de legajos					
16	Percibe usted que la gestión de recursos humanos evalúa el cumplimiento de la normativa					
	DIMENSION: Banco de datos	N	CN	AV	CS	S
17	Considera que del procesamiento de datos extraídos de legajo resulta información significativa					
18	Opina usted que el procesamiento de datos de legajos es relevante si contiene información incompleta					
19	percibe usted que el procesamiento de datos de legajos es oportuno					
20	Considera que la administración de información depende de los datos almacenados					
21	Percibe usted que la administración de información es optima					
22	Opina usted que el responsable de la administración de información cuenta con el perfil requerido					
23	Considera que la toma de decisiones depende de la información					
24	Percibe usted que datos incompletos procesan información irrelevante que afectan a la toma de decisiones					

CUESTIONARIO DEL GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado servidor público y compañero, el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información respecto a la **Gestión por Procesos** del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, para lo cual será enriquecedora su valiosa opinión, agradeceré responder las siguientes preguntas de la manera más honesta posible. Los resultados servirán para plantear mejoras en el Sistema de Legajos de implementarse la gestión por procesos. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
(N) Nunca	(CN) Casi nunca	(AV) A veces	(CS) Casi siempre	(S) Siempre

DIMENSION Gestión Documental		N	CN	AV	CS	S
1	Considera que se cumple oportunamente con remitir los documentos concernientes al área de legajos.					
2	Percibe usted que durante la recepción de documentos se puede observar falencias y solicitar subsanación					
3	Opina usted que la recepción de documentación área de legajos es procesada de manera adecuada					
4	Considera que el proceso de registro de documentos cumple con lineamientos establecidos por los órganos rectores					
5	Percibe usted que los servidores tienen conocimiento de obligatoriedad de la documentación que debe registrar					
6	Opina usted que el registro de datos es el medio para el procesamiento de información					
7	Considera que la publicación de la verificación de datos legales aporta a la lucha contra la corrupción					
8	Opina usted que para la verificación de datos eficiente se requiere gestionar la colaboración interinstitucional					
DIMENSION Digitalización de Documentos		N	CN	AV	CS	S
9	Considera que se dispone de los recursos tecnológicos para la digitalización de documentos de legajos					
10	Percibe usted que se ha gestionado los recursos tecnológicos para la digitalización de documentos de legajos					
11	Opina usted que los recursos tecnológicos de la entidad son apropiados para el proceso de digitalización.					
12	Considera que la gestión de recursos humanos promueve el proceso de digitalización de documentos de legajos					
13	Percibe que el área responsable de legajos digitaliza los documentos					
14	Opina usted que los documentos digitales deben estar disponible para las áreas usuarias de recursos humanos					
15	Considera usted que se cuenta con un sistema informático de legajos actualizado para el procesamiento de datos					
16	Piensa que se debe capacitar a los servidores para el uso del sistema informático de legajos					
DIMENSION Archivística		N	CN	AV	CS	S
17	Considera que el conocimiento de normas de la autoridad nacional de archivo se aplican en el archivamiento de legajos					
18	Piensa usted que es requisito el conocimiento de lineamientos que emite el sector en el manejo de legajos					
19	Opina usted que el desempeño de los responsables de legajos deben tener capacitaciones periódicas en archivística					

20	Piensa usted que el manejo de legajos depende de la implementación de procedimientos de archivo					
21	Percibe usted que la implementación de procedimientos en técnicas de archivos aporta en la conservación de legajos					
22	Considera usted irrelevante la implementación de procedimiento porque solo depende del criterio del servidor					
23	Percibe usted que instalaciones de la entidad son adecuadas para custodiar la conservación de legajos.					
24	Considera usted que es necesario instalaciones adecuadas a las necesidades de archivo de legajos.					

¡Muchas gracias!

ANEXO 3

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

Variable 1: Sistema de Legajos de Recursos Humanos

	D1								D2								D3								V1
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	
1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	70
2	5	5	5	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	5	5	1	3	3	2	4	2	74
3	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	2	4	4	5	3	86
4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	1	97
5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	81
6	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	2	2	4	3	92
7	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	2	5	5	3	1	5	2	5	5	5	4	91
8	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	68
9	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	3	3	70
10	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	2	5	3	2	2	4	3	4	3	3	4	2	72

Variable 2: Gestión por Procesos

	D1								D2								D3								V2
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	
1	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
2	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
3	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
6	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
7	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
8	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
9	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
10	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63

ANEXO 4:
BASE DE DATOS DE LA MUESTRA

SISTEMA DE LEGAJOS DE RECURSOS HUMANOS																									
	D1								D2								D3								V1
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	
1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	70
2	5	5	5	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	5	5	1	3	3	2	4	2	74
3	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	2	4	4	5	3	86
4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	1	97
5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	81
6	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	2	2	4	3	92
7	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	2	5	5	3	1	5	2	5	5	5	4	91
8	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	68
9	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	3	3	70
10	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	2	5	3	2	2	4	3	4	3	3	4	2	72
11	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	5	4	2	5	3	3	5	1	66
12	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	69
13	3	2	2	2	3	5	2	1	3	4	4	3	2	4	3	2	5	4	2	2	3	3	2	3	69
14	3	4	1	2	1	4	5	2	5	4	4	3	3	4	3	2	2	4	5	4	3	3	4	2	77
15	2	2	1	2	3	2	2	5	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	2	5	3	4	3	69
16	3	2	2	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	2	5	4	2	4	3	3	3	2	70
17	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	5	4	2	1	3	3	4	2	66
18	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3	68
19	5	5	5	4	4	3	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	2	72
20	5	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	2	4	4	5	1	82
21	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	3	99
22	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	79
23	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	3	2	2	5	2	90
24	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	5	2	5	2	2	5	87
25	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	70
26	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	5	1	3	3	2	4	2	69
27	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	1	88

28	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	1	5	5	2	5	3	1	89
29	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	80
30	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4	5	3	2	2	5	2	87
31	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	2	5	4	2	5	92
32	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	3	3	3	4	2	69
33	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	5	5	1	3	3	2	4	2	72
34	5	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	2	5	4	3	4	2	86
35	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	1	3	3	2	5	2	1	84
36	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	81
37	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	2	3	5	2	93
38	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	1	3	2	4	3	2	4	87
39	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	68
40	5	5	5	4	3	4	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	5	5	1	3	3	2	4	2	71
41	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	1	88
42	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	5	5	3	5	5	1	95
43	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	79
44	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	4	2	2	5	2	91
45	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	99
46	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	70
47	5	5	5	4	3	4	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	5	5	1	3	3	2	4	2	71
48	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	1	89
49	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	5	3	4	5	5	1	93
50	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	80
51	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	2	2	5	2	92
52	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	99
53	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	70
54	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	5	5	1	3	3	2	4	2	72
55	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	90
56	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	5	2	4	5	5	2	95
57	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	81

58	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	2	2	5	2	91
59	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	99
60	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	3	4	2	70
61	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	3	2	3	5	5	1	3	3	2	4	2	72
62	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	90
63	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	3	5	2	96
64	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	81
65	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	2	2	5	2	92
66	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	99

5394

	GESTION POR PROCESOS																								
	D1								D2								D3								V2
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	
1	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
2	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
3	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
6	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
7	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
8	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
9	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
10	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
11	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
12	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
13	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
14	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
15	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
16	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
17	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
18	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
19	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
20	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
21	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
22	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
23	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
24	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
25	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
26	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73

27	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
28	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
29	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
30	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
31	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
32	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
33	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
34	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
35	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
36	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
37	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
38	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
39	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
40	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
41	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
42	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
43	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
44	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
45	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
46	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
47	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
48	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
49	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
50	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
51	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
52	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
53	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
54	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
55	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
56	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84

57	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
58	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
59	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
60	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	63
61	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73
62	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	2	5	2	4	5	4	4	5	2	5	86
63	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
64	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	84
65	2	3	3	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	2	5	89
66	3	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	5	1	4	1	5	1	5	4	4	5	1	1	5	73

5046

ANEXO 5:

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE LEGAJOS DE RR. HH.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación de políticas de recursos humanos							
1	Considera que la gestión de recursos humanos define las estrategias para logro de objetivos							
2	Opina usted que las estrategias definidas son de conocimiento de los equipos de trabajo							
3	Percibe usted que las estrategias logran alcanzar los objetivos							
4	Considera que la gestión de recursos humanos determina las metas institucionales.							
5	Opina usted que las metas Institucionales están alineadas al cumplimiento de las políticas nacionales							
6	Percibe usted que los metas institucionales son de conocimiento de los equipos de trabajo							
7	Considera que se analiza la programación del plan operativo institucional de acuerdo a las necesidades del área							
8	Opina que se realiza seguimiento al cumplimiento del plan operativo institucional							
	DIMENSION 2: Administración de legajos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera apropiada la forma de custodia de legajos							
10	Opina usted que la custodia de legajos tiene en cuenta su conservación							
11	Percibe usted que se cuenta con los recursos para una apropiada custodia de legajos							
12	Considera oportuno el registro y actualización de los documentos de legajos							
13	Opina usted que los legajos se encuentran registrados y actualizados con calidad							
14	Percibe usted que los documentos y datos registrados y actualizados son verificados por el responsable de área							
15	Considera usted que el personal de recursos humanos tiene conocimiento de las normas de administración de legajos							
16	Percibe usted que la gestión de recursos humanos evalúa el cumplimiento de la normativa							
	DIMENSION 3: Banco de datos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que del procesamiento de datos extraídos de legajo resulta información significativa							
18	Opina usted que el procesamiento de datos de legajos es relevante si contiene información incompleta							
19	percibe usted que el procesamiento de datos de legajos es oportuno							
20	Considera que la administración de información depende de los datos almacenados							
21	Percibe usted que la administración de información es optima							
22	Opina usted que el responsable de la administración de información cuenta con el perfil requerido							

23	Considera que la toma de decisiones depende de la información							
24	Percibe usted que datos incompletos procesan información irrelevante que afectan a la toma de decisiones							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.de.....del 2020

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Gestión Documental							
1	Considera que se cumple oportunamente con remitir los documentos concernientes al área de legajos.							
2	Percibe usted que durante la recepción de documentos se puede observar fallencias y solicitar subsanación							
3	Opina usted que la recepción de documentación área de legajos es procesada de manera adecuada							
4	Considera que el proceso de registro de documentos cumple con lineamientos establecidos por los órganos rectores							
5	Percibe usted que los servidores tienen conocimiento de obligatoriedad de la documentación que debe registrar							
6	Opina usted que el registro de datos es el medio para el procesamiento de información							
7	Considera que la publicación de la verificación de datos legales aporta a la lucha contra la corrupción							
8	Opina usted que para la verificación de datos eficiente se requiere gestionar la colaboración interinstitucional							
	DIMENSION 2: Digitalización de Documentos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que se dispone de los recursos tecnológicos para la digitalización de documentos de legajos							
10	Percibe usted que se ha gestionado los recursos tecnológicos para la digitalización de documentos de legajos							
11	Opina usted que los recursos tecnológicos de la entidad son apropiados para el proceso de digitalización.							
12	Considera que la gestión de recursos humanos promueve el proceso de digitalización de documentos de legajos							
13	Percibe que el área responsable de legajos digitaliza los documentos							
14	Opina usted que los documentos digitales deben estar disponible para las áreas usuarias de recursos humanos							
15	Considera usted que se cuenta con un sistema informático de legajos actualizado para el procesamiento de datos							
16	Piensa que se debe capacitar a los servidores para el uso del sistema informático de legajos							
	DIMENSION 3: Archivística	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que el conocimiento de normas de la autoridad nacional de archivo se aplican en el archivamiento de legajos							
18	Piensa usted que es requisito el conocimiento de lineamientos que emite el sector en el manejo de legajos							
19	Opina usted que el desempeño de los responsables de legajos deben tener capacitaciones periódicas en archivística							

20	Piensa usted que el manejo de legajos depende de la implementación de procedimientos de archivo							
21	Percibe usted que la implementación de procedimientos en técnicas de archivos aporta en la conservación de legajos							
22	Considera usted irrelevante la implementación de procedimiento porque solo depende del criterio del servidor							
23	Percibe usted que instalaciones de la entidad son adecuadas para custodiar la conservación de legajos.							
24	Considera usted que es necesario instalaciones adecuadas a las necesidades de archivo de legajos.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

.....de.....del 2020

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

**ANEXO 6:
ARTÍCULO CIENTÍFICO**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias

José Casimiro Ulloa - 2020.

AUTOR:

Br. Ketty Betzabe Mas Gaslac

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Ate

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020”.
2. **AUTOR:** Br. Ketty Betzabe Mas Gaslac
3. **RESUMEN:** El presente artículo examina el dilema que presenta la administración de información laboral contenidas en los legajos del servidor civil del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa 2020, se observó la problemática desde un punto de vista global, analizando las políticas nacional de modernización de la gestión publica, cuyos pilares sostendrán la ejecución e implantación de lo planteado en ellas, asimismo la gestión de los recursos humanos, las normas que lo regulan, las instituciones intervinientes, la capacidad de respuesta de los colaboradores, y los procedimientos propios de la actividad de la administración de legajos, el objetivo general era determinar la relación del sistema de legajos y la gestión por procesos, El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental además transeccional o transversal, el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 66 servidores civiles, la técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios. Para la validez de los instrumentos se recurrió al juicio de expertos, para la confiabilidad de cada instrumento se empleó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,792 para la variable Sistema de legajos de recursos humanos y 0,838 para la variable Gestión por procesos.
Con referencia al objetivo general, se llegó a la conclusión que, si existe relación directa y significativa entre la Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro 2020, Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .682**).
4. **PALABRAS CLAVE:** legajos, datos, archivo, información, procesos.
5. **ABSTRACT:** This article examines the dilemma presented by the administration of labor information contained in the files of the civil servant of the emergency hospital José Casimiro Ulloa 2020, the problem was observed from a global point of view, analyzing the

national policies of modernization of the public management, whose pillars will support the execution and implementation of what is proposed in them, as well as the management of human resources, the rules that regulate it, the institutions involved, the response capacity of the collaborators, and the procedures of the activity of the administration of files, the general objective was to determine the relationship of the file system and management by processes, The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the design of the research is non-experimental as well as transectional or transversal, the approach is quantitative. The sample consisted of 66 civil servants, the technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used; for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.792 for the variable System of human resources files and 0.838 for the variable Management by processes.

With reference to the general objective, it was concluded that, if there is a direct and significant relationship between the System of human resources files and management by processes of the José Casimiro 2020 emergency hospital, which is demonstrated with the Spearman statistic (sig bilateral = .000 <0.01; Rho = .682 **).

6. **KEY WORDS:** files, data, file, information, process

7. **INTRODUCCIÓN:** Conocida la problemática que presenta la administración de la información laboral, es decir el contenido de los legajos de los servidores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, se realizó un análisis prospectivo, con el objetivo final de proveer alternativas de mejoras implementando la gestión por procesos, para lograrlo se tomó antecedentes internacionales como nacionales, en el primer caso, Andrés J. (2019) refirió en su estudio de replicación de datos para dar soporte sostuvo que la utilización del sistema informático LeDig ha facilitado el incremento de la productividad de las áreas que gestionan y administran los legajos en todas las sedes de la universidad asimismo se logró reducir costos relacionados la adquisición de muebles archivadores, librería y papelería. Seguidamente Gontero, y Zambrano (2018) investigaron el tema laboral en América Latina analizando el rol del Estado en la implantación de procesos de optimización para el empleo

de la información del mercado laboral, como en la planeación de desarrollo de personas en recursos humanos en el sector educación, , concluyo que no disponer con sistemas de información de empleo de calidad podría incrementar los transiciones de desempleo; Monzón (2017), analizo en el ámbito de la nación Europea el tema referente a la protección de datos sostuvo la importancia en de integrar a los responsables del resguardo de datos en la elaboración de reglas y lineamientos de manera participativa aportando su experiencia, con el fin de aplacar la exposición al peligro de la información evitando que se infrinjan la normas de protección de datos. Seyfried (2019), la autora refirió en su tesis de Doctorado realizada en Augsburg sobre Business Process Management (BPM) o gestión de procesos de negocios, que se trataba de la destreza de administrar el trabajo distribuido, involucrando diversas actividades, recursos y actores, en conclusión, aduce la necesidad de aportar al conocimiento existente sobre el impacto de la digitalización en el dominio (BPM), empleando como recurso la recolección y el análisis de datos, puesto que cambios tecnológicos, económicos y sociales son evidentes, los procesos deben ser parte del eslabón de la cadena donde participan intra e interprocesos, en vez de unidades de análisis aisladas.

Se analizó estudios anteriores a los antecedentes dentro del ámbito nacional, es el caso de Ninaja E. (2019), manifestó en su análisis realizado de control simultáneo el cual tiene influencia sobre la administración del personal en la región de Tacna, que la entidad presentaba deficiencias en la gestión de legajos del personal motivado por la indebida actualización de los documentos que contienen, asimismo la ausencia de verificación de la originalidad de la documentación presentados por los trabajadores. Vite N. (2019) hace referencia a estado cambiante en el entorno global lo cual repercute en la gestión administrativa del sector público, por lo que el Estado debe estar preparado para responder de manera adecuada, con este fin se está implantando en las instituciones públicas la gestión por procesos con el objetivo de hacer llegar el mejor servicio a la población haciendo buen uso de los recurso contextos como es el caso de los procesos electorales, asimismo, en este contexto Jaime T. (2018), señaló en su estudio del sistema de información de gestión de escalafón para la modernización de la gestión de recursos humanos que existía correlación entre el Sistema de Información de Gestión de Escalafón y la gestión de información del recurso humano.

Villavicencio M. (2016), quien realizó una investigación sobre la utilidad del software que administra los datos descargados de legajos personales a partir de la apreciación de los servidores, de la entidad pública, donde manifestó que existe diferencias en la percepción del personal de recursos humanos sobre el uso del sistema de información, Lira J. (2016), en su investigación del escalafón y la calidad de atención se refirió a los usuarios internos de las diferentes áreas quienes hacen uso de la información para distintos temas como presupuestal, estadístico, auditoría y otros, para lo cual es importante que capacidad de respuesta en tiempo y confiabilidad de la información las que tendrán efecto en las decisiones que se toman.

La primera variable identificada es el sistema de legajos de recursos humanos y es la pieza fundamental de este estudio del presente trabajo de investigación, este estudio tomo la teoría de Chiavenato (2007) quien definió el sistema de información como una agrupación de componentes que dependen mutuamente, se encuentran relacionados de manera racional de tal manera que interactúan generando información precisa a efecto de tomar decisiones apropiadas, manifestó además que la gestión de recursos humanos y las áreas componentes serán los encomendados de suministrar información a los órganos de la institución referente a la historia laboral de los colaboradores, señalo que las organizaciones deben sostenerse en la planeación y la implementación de un sistema integral que contenga información de los colaboradores, el que tomara de fuentes de datos los documentos que genera las actividades propias relación laboral y profesional del empleado a partir del ingreso a la organización hasta el término de la relación laboral, asimismo manifestó que los sistemas de información de administración es un proceso que tiene la finalidad recolectar, sintetizar, guardar de forma ordenada datos.

Con el objetivo posterior de mediante el procesamiento de datos extraer información, debe incluir la cadena de flujos de datos con el fin de proyectar a los responsables de tomar de decisiones sobre las personas y estas sean eficaces, es indispensable que los gestores dispongan de información completa y oportuna de los subalternos, manifiesta que los departamentos de recursos humanos, los diversos bancos de datos son sistemas que tiene la finalidad de almacenar y acumular datos propiamente codificados, utilizable para el procesamiento y la producción de información. En la administración pública en nuestro país,

la autoridad en recurso humanos es SERVIR, organismo técnico adscrito a la PCM, son los encargados de establecer políticas, normar y definir lineamientos para el desenvolvimiento de los sistemas de gestión de los recursos humanos las que define en la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, la Administración de Legajos, están regulado por la D.L. N° 25323 Ley General del Archivo de la Nación, Ley del INAP, Manual normativo de personal de Administración de Legajos, aprobado con R.D. N° 004-94-INAP/DNP.

Asimismo la Directiva Administrativa N° 236-MINSA/2017/OGRH, que establece las normas y procedimientos para la administración de los legajos personales de los trabajadores del Ministerio de Salud, a estas normas se suma la normativa referente al manejo de la información, tal es así, la Ley de Protección de Datos Personales N° 29733, Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública N°27806, Ley del Silencio Administrativo N° 29060, D. Legislativo N° 1246 aprueba medidas de Simplificación Administrativa, La Ley de Gobierno Digital, aprobada por D. Legislativo N° 1412. El área de legajos y registros de recursos humanos tiene bajo su responsabilidad el archivo de gestión de aproximadamente 1100 legajos los cuales pertenecen a servidores activos, ex servidores y pensionistas , abastece de información a las áreas encargadas de realizar actos resolutiveos, como son procedimientos disciplinarios, reconocimiento de beneficios, movimiento de personal, encargatura, cese, compensación de tiempo de servicio, reconocimiento de años de servicio al Estado, entregas económicas, así también a entidades externas las cuales cumplen función de control y verificación de información, tal es así como la ONP, CGN, MEF, SUNEDU, MINTRA, PCM y otras entidades que así lo requieran.

Cabe mencionar que este proceso se da en cumplimiento de la política de articulación y colaboración interinstitucional, como eje transversal para modernizar el Estado. Delgado, (2019) menciona en su análisis de los impactos de conservación de documentos en la legislación cubana siempre existió el interés legislativo de la preservación de los documentos, sin embargo se no encontraba todas las condiciones objetivas para realizarlo, refirió asimismo que la conservación documental viene siendo el asunto con mayor regulación desde el año 1559, cuando se emiten las Ordenanzas del Rey Don Felipe II, donde se dictaba medidas para el tratamiento adecuado de la documentación, haciendo énfasis en la valoración de regular la conservación de documentos a partir de la legislación de archivos.

Stuart, Menéndez, Martínez, Cordero, y Delgado (2017), a decir de los autores, se puede afirmar que la arquitectura de la información estratégica es una visión integral con la finalidad de gestionar la información empresarial, que se focaliza que se encuentra en correspondencia con los objetivos, así como estrategias institucionales, sin embargo, a partir del análisis, existe un alto índice de evaluación deficiente.

En consecuencia, debido que el sistema de legajos contiene dos elementos valiosos que tienen efecto en las decisiones de los gestores, como son los legajos o archivos y la información, es necesario de acuerdo al análisis realizado implementar procesos para optimizar el tratamiento de los archivos de legajos tanto como la información que contiene, para usarla como una herramienta para la toma de decisiones eficaz que finalmente llegaran a cumplir el objetivo de toda institución pública en beneficio de los servidores civiles, así como de la ciudadanía en general generando bienestar a la población. La administración de legajos se regula por las normativas establecidas por la autoridad nacional de archivos (AGN), quien es el encargado de normar, dirigir, supervisar y dar los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos (SNA), conformado por entidades públicas que realizan funciones de archivo y privados que administran documentos de interés público, siendo los responsables de definir y proponer las directrices de alcance nacional en materia archivística, asimismo el año 2019 SERVIR solicita aportes por parte de los servidores que laboran en las áreas de legajos, para formular Directiva denominada Normas de Gestión para el proceso de Administración de Legajos de los Servidores Civiles, el mismo año el AGN emite la Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA norma que da los parámetros para la supervisión de los archivos de gestión de la entidad, además del personal responsable de la gestión documental.

En cuanto a la dimensión de planificación de Política de Recursos humanos, según Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, señala que es la que permite organizar la gestión interna de los recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad de la misma forma, permite definir las políticas, directivas, lineamientos en temas relacionados con recursos humanos, por consiguiente los responsables de las oficinas de recursos humanos deben incluir estas políticas en el planeamiento estratégico y los planes operativos de las unidades ejecutoras, así mismo definir las metas y objetivos finalmente transmitirlos con un mensaje de motivación sobre las consecuencias positivas para el país a

su vez para el mismo servidor de lograr las metas institucionales, según Del Prado y Esteban, (2016), las dos últimas décadas el avance a nivel teórico como práctico ha sido considerable, sin embargo, la gestión de los sistemas de información, su diseño y planificación sigue siendo una tarea insuficiente, la razón se trata de un proceso difícil, que exige especialización y dominio de técnicas de quienes lo lleven a cabo, que consume mucho tiempo, cuando se deben integrar en un mismo plan.

La dimensión administración de legajos, SERVIR (2014), determina la administración de legajo como la gestión de ordenar sistemáticamente y salvaguardar la información que del servidor, los procesos incluyen registro, actualización, mantenimiento y el control de los documentos, de la misma forma la gestión de las declaraciones juradas y el proceso de actualización de las mismas; AGN mediante Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA, afirma que el archivo de gestión está compuesto por el archivo de oficina, conformados con los documentos proyectados por las áreas de la entidad, es el lugar que se custodian los documentos archivísticos, conformando series documentales, en concordancia con los periodos de retención establecidos en el PCDA vigente asimismo el encargado de tramitar los préstamos para consulta a los interesados, se encuentra a cargo de un titular asignado. KMP (2017), en su página web corporativa, refiere que el legajo de personal es una carpeta que se apertura en el instante que la persona se incorpora a la empresa y que se va alimentando con información según transcurre la relación laboral, está compuesta por información laboral, legal e impositiva de la persona, por lo que es fundamental que permanezca completo y actualizado con la finalidad de prevenir situaciones adversas ante inspecciones, auditorías, procesos judiciales, o errores en la administración. Tal es así que Martelli (2016) manifestó, el cambio que necesitan las instituciones públicas, afirmando que no será posible únicamente por la adquisición de tecnología, sino que es imprescindible que los gestores, se identifiquen con un proyecto sostenible involucrándose de principio a fin, verificando la efectividad de los procesos implementados, monitoreando resultados para el cierre de brechas en la administración documental.

En el caso de la dimensión Banco de datos Uran (2016), menciona en su investigación de gestión por procesos realizado en Córdoba que el expediente que ingresa con documentos proyectados de otros departamentos se seleccionan y se digitaliza la documentación,

registrando constancia de lo actuado, luego será incorporado en el sistema informático de almacenamiento de imágenes, alimentando así el banco de datos. Bernal, Guarda (2019) señalo producto del análisis realizado en el Ministerio de Educación de Ecuador los autores concluyeron que para el desarrollo de la prospección de los requerimientos y con la finalidad de la implementación del TIC era necesario conocer la demanda de información, lo que se realiza usando información de acuerdo a la explicación del usuario, por ende, es el quien define los criterios de acuerdo a la variedad de información que necesita procesar.

La segunda variable Gestión por procesos, para el sector público está a cargo la Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2018) quien aprueba la normativa que dará inicio a la gestión por procesos en las instituciones del Estado, la que contribuirá alcanzar los objetivos trazados por las institucionales con resultados que generen beneficios a los ciudadanos; la aprobación de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, señala que se elaboró la metodología apoyados por los antecedentes internacionales de la gestión por procesos ISO 9000, Modelo de Excelencia en la Gestión y Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y la Política Nacional de Modernización, INACAL (2016) indica que las Normas Técnicas Peruanas son documentos que determinan las especificaciones de calidad de los productos, procesos y servicios, de igual modo en el Reglamento de Modernización de la Gestión Pública(2018), determina que la gestión de procesos se encarga de la organización, dirección y evaluación de las actividades en el sector público de forma transversal de las distintas dependencias de las instituciones, incluye acciones orientadas en la determinación de los procesos, seguimiento además de medir así como analizar con la finalidad de llevar a cabo mejorías en el desempeño, anteponiendo todo procesos que cooperen en el alcanzar las metas trazadas.

En ese contexto Carbajal, Valls, Lemosina, Alcívar (2017), en su libro Gestión por procesos Un principio de la gestión de la calidad define la gestión por procesos como una manera sistemática de reconocer deducir e incrementar el valor añadido de los procesos de la empresa, el mismo que persigue el cumplimiento de las estrategias planteadas de tal modo levantar la magnitud de complacencia de los usuarios, apoya el incremento de producción asimismo el monitoreo de la gestión en busca de la mejora continua, para concluir se entiende por proceso a todas las actividades interconectadas que se sostienen de recursos

tales como recursos humanos, financieros de información transformadas en bienes o servicios que agregan valor al producto que entrega la institución a los usuario interno y externo. En el caso de la dimensión Gestión documental, en la investigación que presentamos se identifica entre los principales procesos del sistema de legajos necesarios para la entrega de información y la conservación documental se encuentra la gestión documental, cuyo proceso se encuentra enmarcado en el documento Modelo de gestión documental, MGD (2017) que establece un marco de referencia basado en elementos, que facilitan a las entidades públicas, intercambiar información, con la finalidad de obtener beneficios mutuos y aportar resultados con valor público y transparencia, debido que será posible tener datos contrastados y verificados, de tal manera que facilitan la implementación de los procesos de gestión documental a lo largo del ciclo vital del documento, es decir, desde su recepción o emisión, hasta su disposición final, asimismo la Directiva 001- 2016-AGN/J-OAD, es la norma que regula la gestión documentaria que tiene el propósito de definir el proceso de recepción registro seguimiento y control de documentos. La dimensión digitalización, es definida por la Escuela Europea de Excelencia (2016) que explico de manera sencilla la medición y el seguimiento, es tomar el resultado de un proceso y contrastarlo con la meta establecida asimismo manifiesta que a evaluación es más superficial y señala únicamente si un proceso ha logrado o no el objetivo, en correspondencia a la presente indagación, la información relacionada a la digitalización de documentos es medible y puede ser monitoreada, también va depender de los objetivos estratégicos planteados, para lograrlo se requiere contar con los recursos tecnológicos.

Por lo tanto, la formulación de problema plantea las siguientes interrogantes: para el problema general, ¿qué relación existe entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos, en el caso de los problemas específicos 1, 2, 3 ¿qué relación existe entre la Planificación de políticas de recursos humanos, la administración de legajos, el banco de datos y la gestión por procesos? del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020. En cuanto a la Justificación del presente indagación, tenemos: Justificación teórica, este estudio posibilitara aplicar y discutir las premisas referidas a la influencia de la gestión del proceso en relación al sistema de legajos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa – 2020, a su vez en la misma línea, el planteamiento, prueba de hipótesis y las

conclusiones encontradas en el análisis que presentamos, quedaran como una fuente de referencia para la discusión en futuras investigaciones, la justificación práctica para la presente investigación se propuso analizar la envergadura de la implementar una gestión de procesos para optimizar el procedimiento de las actividades en el sistema de legajos, con el propósito de brindar información precisa, para hacer de ella una herramienta para la toma de decisiones, para usuarios internos como externos, asimismo se busca eliminar procesos innecesarios causantes de deficiencias en el manejo de información en el sistema de legajos de recursos humanos, en tanto la justificación metodológica, como métodos, actividades, herramientas, aplicados en la presente investigación, validados previamente, de modo que es posible emplearlas como sustento para futuras investigaciones, la justificación social, es hacer uso efectivo de los recursos alineados a las políticas nacionales en beneficio de la sociedad con el fin de mejorar el sistema de legajos con la inserción de una gestión de procesos promovida por el Estado por medio de la simplificación administrativa haciendo uso adecuado de los recursos con una planificación estratégica alineada a los objetivos nacionales e institucionales con un presupuesto por resultados, con servidores comprometidos con su entidad, persiguiendo constante mente la mejora continua en bien del ciudadano. En el caso de los objetivos, el objetivo general, es determinar la relación que existe entre el Sistema de legajos de recursos humanos y Gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020, en tanto los objetivos específicos, para el objetivo específico 1, es determinar la relación entre la Planificación de políticas de recursos humanos y Gestión por procesos, en el objetivo específico 2, es determinar la relación entre la Administración de legajos y Gestión por procesos, el objetivo específico 3, es determinar la relación entre el banco de datos y Gestión por procesos? del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020.

Con referencia a las hipótesis consideramos la hipótesis general, que existe relación significativa entre el sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- 2020, y las hipótesis específicos se consideró: hipótesis específica 1, que existe relación significativa entre la planificación de políticas de recursos humanos y gestión por procesos, para la hipótesis específico 2, que existe relación significativa entre la administración de legajos y gestión por procesos, así

también hipótesis específica 3, existe relación significativa entre el banco de datos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2020.

8. **METODOLOGÍA:** El presente análisis fue una investigación de carácter científico, realizado para determinar la relación que existe entre el sistema de legajos de recurso humanos y la gestión por procesos. Para la definición se tomó los conceptos de Hernández, Fernández, y Baptista (2010), según sus afirmaciones el tipo de investigación es básica, quienes mencionaron que la investigación de corte básico se ajusta a la evaluación de la problemática de investigación donde la definición se halla en el ámbito cotidiano, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el cual es el análisis de las variables en igual dirección en un espacio específico, el diseño de la investigación es no experimental además transeccional o transversal, al respecto del diseño no experimental señalo que refiere una indagación con magnitud de diagnóstico en el cual coge los datos de la problemática en los que únicamente se observan las manifestaciones para luego estudiarlas, el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 66 servidores civiles, la técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios. Para la validez de los instrumentos se recurrió al juicio de expertos, para la confiabilidad de cada instrumento se empleó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,792 para la variable Sistema de legajos de recursos humanos y 0,838 para la variable Gestión por procesos. Con referencia al objetivo general, se llegó a la conclusión que, si existe relación directa y significativa entre la Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro 2020.

Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .682**).

9. **RESULTADOS:** El nivel descriptivo de la variable sistema de legajos de recursos humanos tiene los siguientes resultados: de los 66 servidores entrevistados, el 31,8% tiene consideración de nivelación alta del sistema de legajos, sin embargo, el 28,8% considera que el nivel es bajo, para el 22,7% es de nivel media y el 16,7% de nivelación muy alta, predominando el porcentaje de nivel alta del sistema de legajos de recursos humanos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020. En la variable gestión por proceso

donde podemos observar que el (36,4%), señala que la gestión procesos es de nivel muy buena mientras que para el 27.3% es de nivel regular, para el 24,2% es buena y para 12,1% es de nivel excelente, predominando el nivel muy bueno en la gestión por procesos en del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020. Al contrastar la hipótesis general, los resultados dan cuenta al rango de correlación entre las variables sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos determinada por el Rho de Spearman 0,682 significa que existe una relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el sistema de legajos de recursos humanos y la gestión por procesos del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa - 2020.

10. **DISCUSIÓN:** Luego de comprobar los resultados de la presente investigación y logrado la comparación con los antecedentes, se verifica que éstos confirman las hipótesis planteadas, los antecedentes consultados coinciden con los resultados de la investigación, en el sentido de que el sistema de legajos de recursos humanos tiene relación directa y significativa con la gestión por procesos, sin embargo, algunos estudios tienen realidades y enfoques distintos. Asimismo, el análisis realizado es importante pues tiene la finalidad de contribuir en la solución de problemas semejantes al estudio realizado. Por tanto, la implantación de la gestión por procesos optimizara la gestión del sistema de legajos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

11. **CONCLUSIONES:** Primera: se determinó la relación directa y significativa entre las variables sistema de legajos y gestión por procesos de la presente investigación dado que el resultado que arrojo el sistema estadístico precisa que esta relación es de una magnitud moderada. Segunda: se determinó que las planificaciones de las políticas son elementales para optar con implementación de la gestión por procesos sostenible que se mantenga en el tiempo en busca de la continuidad de la mejora. Tercera: se determinó que la administración de legajos y gestión por procesos, se encuentran relacionadas en magnitud moderada, cabe mencionar que es primordial la identificación del valioso contenido de los legajos con el fin de administrarlo de manera adecuada respetando las normas respectivas. Cuarta: se

determinó que el banco de datos y gestión por procesos, se encuentra dentro del rango de aceptación sin embargo con una magnitud moderada, alimentar el banco de datos con toda la información relevante en forma física y lógica es la tarea y el encargo más importante de los responsables de los legajos.

12. REFERENCIAS:

- Andrés J. (2019) Replicación de datos para dar soporte al Programa de Expansión Territorial de la Universidad Nacional de Misiones Caso de validación: Legajo Digital de la Facultad de Ciencias Económicas (LeDig) (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Misiones – Argentina.
- Bernal, A., Guarda, T., (2019), La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información.
- Carbajal G., Valls W., Lemoine F., Alcívar V., (2017), Gestión por procesos. Un principio de la gestión de la calidad. Colección Dossier Académico, Ecuador.
- Chiavenato I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. Libro.
- Del Prado, M., Esteban M., (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones, en Revista General de Información y Documentación. Ediciones Complutense.
- Delgado, Y. (2019). Analysis of the blows of the Conservation of Documents in Cuban legislation. Métodos de Información. Academia de Ciencias de Cuba/Universidad de La Habana.
- Gontero y Zambrano (2018). La construcción de sistemas de información sobre el mercado, Publicación de las Naciones Unidas ISSN:1680-8851
- Hernández, Fernández, & Baptista (2010) Metodología de la investigación, quinta edición

- Jaime T. (2018). Sistema de información de gestión de escalafón para la modernización del recurso humano en las instituciones públicas Andahuaylas 2017, (Tesis de maestría) Universidad José Carlos Mariátegui.
- KMP Gestión (2017). Legajos De Personal: La Importancia De Mantenerlos Actualizados <https://kmpgestion.com.ar/noticias/legajos-de-personal-la-importancia-de-mantenerlos-actualizados/>
- Lira J. (2016). Rediseño e implementación de escalafón y su influencia en la calidad de atención a los usuarios en una entidad del estado, para el periodo 2014- 2015 (Tesis de maestría) de la Universidad Ricardo Palma
- Martelli E., (2016). La gestión documental electrónica como la raíz y la esencia del servicio público XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile.
- Monzón H., (2017). la naturaleza de la relación laboral del "delegado de protección de datos" Revista IUS Labor, ISSN 1699–2938
- Ninaja E. (2019). Control simultáneo y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Gobierno Regional de Tacna (Tesis de maestría). Universidad privada de Tacna.
- Secretaria de Gestión Pública (2018). Norma Técnica N° 001-2018-SGP Norma Técnica de Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública.
- Seyfried J (2017). Business Process Management in the Digital Age: Advancements in Data, Networks, and Opportunities, Universität Bayreuth, Augsburg Aleman, Published by ProQuest LLC. (Tesis de Doctorado).
- Stuart, M., Menéndez, D., Martínez, Y., Cordero, A. y Delgado-Fernández T., (2017). Experiencia en el diagnóstico de la Gestión de Información con Enfoque de Arquitectura de Información Empresarial, GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. Facultad de Ingeniería Industrial, CUJAE. Cuba.

- Uran S. (2016). Gestión por procesos en el personal no docente de la Universidad Nacional de Córdoba (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba.
- Villavicencio M. (2016). Uso del sistema de información de legajos desde la percepción del personal de recursos humanos de la Red Túpac Amaru 2016, (Tesis de maestría) de la Universidad Cesar Vallejo.
- Vite N. (2019). Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, para el año 2015 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

TABLAS

Tabla 1

Operacionalización de la variable Sistema de legajos de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala índice	Niveles y rangos
Planificación de políticas de recursos humanos	Definición de estrategias	1, 2, 3	Ordinal	Muy alta
	Metas Institucionales	4, 5, 6	Tipo Likert Nunca (1)	
	Programación del plan operativo institucional	7, 8	Casi nunca (2) A veces (3)	Alta:
	Custodia de documentación	9, 10, 11	Casi siempre (4) Siempre (5)	
Administración de legajos	Registro y actualización	12, 13,14		Media:
	Conocimiento de normatividad	15,16		
Banco de datos	Procesamiento de datos	17, 18,19		Baja
	Administración de información	20, 21,22		
	Herramienta para toma de decisiones	23, 24		

Tabla 2

Operacionalización de la variable Gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Gestión documental	Recepción de documentos	1, 2, 3	Nunca (1)	Regular
	Registro de documentos	4, 5, 6	Casi nunca (2)	Bueno
	Verificación de datos	7, 8	A veces (3) Casi siempre (4)	Muy bueno
Digitalización	Recursos tecnológicos	9, 10,11	Siempre (5)	Excelente
	Digitalización de documentos	12, 3,14 15,16		
	Sistematización de datos	17,18,19		
Archivística	Conocimiento de normas	20,21,22		
	Implementación de procedimientos			
	Instalaciones adecuadas	23, 24		

Tabla 3

Distribución de la población del estudio

Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa	N
Personal administrativo activo	80
Total	80

Fuente: Estadística Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre sistema de legajos de recursos humanos

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1. Dr. Freddy Ochoa Tataje	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2. Dra. Silvia Alza Salvatierra	Hay Suficiencia	Es aplicable

Tabla 5

Validez del cuestionario sobre gestión por procesos

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1. Dr. Freddy Ochoa Tataje	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2. Dra. Silvia Alza Salvatierra	Hay Suficiencia	Es aplicable

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,00 a 0,20	Muy baja

ANEXO 7:

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Ketty Betzabe Mas Gaslac, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10556803, con el artículo titulado: "Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 08 agosto del 2020


KETTY BETZABE MAS GASLAC
DNI 10556803