



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un
Hospital en Lambayeque

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

AUTORA:

Arias Baron, Kimberly Alika (orcid.org/0000-0003-3371-327X)

ASESORES:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (orcid.org/0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre, por ser mi modelo a seguir y enseñarme a no rendirme en el cumplimiento de mis objetivos trazados.

A Carolina, mi compañerita, por impulsarme día a día en crecer profesionalmente, por estar todo el tiempo a mi lado en cada desvelo de estudio, atendiéndome y cuidándome, dándome aliento para no decaer y seguir en pie a pesar de todas las situaciones adversas que se presentaron.

A Sandrito, mi ser de luz, que desde el cielo me cuida y me bendice en cada paso que doy.

La autora

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Nilthon Pisfil Benites, mi asesor, por orientarme en el desarrollo de la investigación de tesis y ser el mentor guía con arduo profesionalismo y dedicación.

A los Mg. Karina Popuche y Mg. Enrique Samillan, por apoyarme en la validación de mi instrumento de investigación.

A los Mg. David Custodio y Mg. Jesús Yesquén, por apoyarme en la validación de la propuesta.

A la Mg. Lisethe Enriquez por su gran apoyo en la validación de mi instrumento de investigación y validación de la propuesta.

Al Hospital Belén de Lambayeque, por brindarme el acceso al nosocomio para la realización de las encuestas a la población de estudio.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque", cuyo autor es ARIAS BARON KIMBERLY ALIKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 02- 08-2023 09:10:18

Código documento Trilce: TRI - 0631224



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ARIAS BARON KIMBERLY ALIKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
KIMBERLY ALIKA ARIAS BARON DNI: 44820703 ORCID: 0000-0003-3371-327X	Firmado electrónicamente por: KARIASB el 31-07-2023 10:26:06

Código documento Trilce: TRI - 0631228

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultado de validación del instrumento por juicio de expertos	20
Tabla 2	Resultado de confiabilidad de la variable Reingeniería de Procesos	20
Tabla 3	Resultado de confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano .	21
Tabla 4	Cálculo de niveles de frecuencia para análisis descriptivo de variable Reingeniería de Procesos.....	21
Tabla 5	Cálculo de niveles de frecuencia para análisis descriptivo de variable Gestión del Talento Humano	22
Tabla 6	Niveles de las dimensiones de la variable Reingeniería de Procesos....	23
Tabla 7	Niveles totales de la variable Reingeniería de Procesos.....	24
Tabla 8	Niveles de las dimensiones de la variable Gestión del Talento Humano	24
Tabla 9	Niveles totales de la variable Gestión del Talento Humano	26
Tabla 10	Dimensiones a mejorar con la propuesta	26
Tabla 11	Resultado de validación de la propuesta por juicio de expertos.....	29
Tabla 12	Priorización de los criterios a implementar en la Gestión del Talento Humano.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Evolución de la Gestión del Talento Humano	11
Figura 2	Dimensiones de la Gestión del Talento Humano según SERVIR-PE ...	14
Figura 3	Esquema de las estrategias propuesta	27
Figura 4	Flujograma de reingeniería de la propuesta de investigación	28

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo proponer una reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque en el año 2023, desarrollada mediante el tipo de investigación básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental con corte transversal propositiva, como instrumentos de recolección de datos se emplearon las encuestas a una población de 159 trabajadores, obteniendo como resultados un 59.1% de aceptación de una reingeniería de procesos, así mismo, en el diagnóstico de la actual gestión del talento humano presenta un nivel bajo del 59.1% en la planificación de políticas y un 66% en la gestión del rendimiento que involucra los procesos de la evaluación del desempeño, sin embargo, se obtuvo un 44.7% a nivel medio en la organización del trabajo que abarca el diseño y la administración de puestos, y 45.3% en la gestión de desarrollo y capacitaciones. Se llegó a la conclusión que la propuesta de una reingeniería de procesos aporta en mejoras a la gestión del talento humano, mediante estrategias a las dimensiones con niveles bajo acorde a los parámetros de gestión administrativa de SERVIR-PE.

Palabras clave: Reingeniería de procesos, gestión del talento humano, SERVIR-PE.

ABSTRACT

The research aims to propose a process reengineering in the management of human talent in a hospital in Lambayeque in the year 2023, developed through the type of basic research with quantitative approach and non-experimental design with propositional cross section, as data collection instruments were used surveys to a population of 159 workers, obtaining as results a 59. Likewise, the diagnosis of the current human talent management shows a low level of 59.1% in policy planning and 66% in performance management involving performance evaluation processes; however, a medium level of 44.7% was obtained in the organization of work, which includes the design and administration of positions, and 45.3% in the management of development and training. It was concluded that the process reengineering proposal contributes to improve human talent management through strategies for the dimensions with low levels according to SERVIR-PE's administrative management parameters.

Keywords: Process reengineering, Human Talent Management, SERVIR-PE.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la sostenibilidad de muchas organizaciones internacionales depende de la adopción de nuevos medios que aseguren la supervivencia de la organización frente a la creciente competencia, esto a menudo se logra mediante la adopción de la reingeniería de procesos (en adelante RP) como una estrategia para mejorar el éxito de la organización (Fetais *et al.*, 2022).

La RP es conocida por su eficacia al momento de generar oportunidades de mejora en las organizaciones, es común que las teorías definan como un rediseño y replanteamiento de un proceso con el objetivo de lograr medidas notables de rendimiento y eficacia (Contreras, 2022; Sungau y Ndunguru, 2015).

Así mismo, RP es una gran herramienta administrativa que permite cambios radicales en el interior de una organización (Benites, 2020), estos cambios se basan en los aspectos basados en proceso de ser fundamental, radical y espectacular, aspectos que plantea dejar en el pasado a los clásicos procesos administrativos (Nolasco, 2021; Moreno-García y Parra-Bofill, 2017).

En este sentido, RP implica un rediseño radical en los procesos de negocio, así como el uso de las tecnologías de la información para habilitar nuevos procesos de negocio (Soudabeh, 2013) y la consecución de resultados estratégicos a nivel organizativo (Mendoza, 2020; González *et al.*, 2019).

En el contexto nacional, la RP es una herramienta significativa para mantener una ventaja competitiva de forma continua y, sobre todo, para garantizar la eficiencia en las organizaciones públicas y privadas (Lopez, 2022).

Organizaciones públicas, como los hospitales no son ajenos a ello, donde la RP se puede aplicar a diversos procesos (Pérez-Benito *et al.*, 2019), tal es el caso, de la gestión del talento humano (en adelante GTH), donde se requiere lograr mejores resultados en términos de satisfacción laboral, atención al paciente y eficiencia organizacional (Qamar y Samad, 2021; Castillo y Sánchez, 2020).

Por ello, la GTH permite administrar una organización en base a los talentos de las personas en base a sus competencias (Mohammad-Hadi *et al.*, 2022), donde al personal en esta era digital se le denomina colaborador en lugar de ser un recurso más (Chiavenato, 2019), así como, implantar estrategias organizacionales para mejorar la eficacia (Joshi, 2023), ya que, no es suficiente sólo con evaluar sino también aplicar RP con el propósito de mejorar la GTH (Bautista *et al.*, 2020).

La GTH en las organizaciones públicas ha ocasionado numerosas dificultades, ocasionado por no contar con personal comprometido e involucrado desde un nivel productivo hasta el cierre de un servicio (Castro y Delgado, 2020; Romero y Salcedo, 2019).

Sin embargo, para implementar de manera efectiva la RP para la GTH del servidor público, se deben cumplir ciertas condiciones (Jiménez *et al.*, 2023). Estas condiciones incluyen adoptar las políticas ya normadas, alinear el esfuerzo de RP con los objetivos y metas de los hospitales (Krishnan *et al.*, 2023), implicar a todas las partes interesadas en el esfuerzo y tener medidas objetivas para una mejor GTH (Ramírez *et al.*, 2022; Rojas, 2019).

Por su parte el gobierno peruano, viene incorporando normativas que permitan regular la problemática de la GTH e incrementar la eficacia del personal, ya que hasta la fecha existe una preocupación constante por el rendimiento y la gestión del cumplimiento de objetivos en función al puesto (Bravo, 2023).

En este sentido, se requiere contar con personal por meritocracia con el fin de mejorar la calidad de atención, conllevando a aumentar la productividad del servidor público, permitiendo un crecimiento profesional, un fortalecimiento en las unidades orgánicas, una mayor capacidad gerencial, conllevando a ello de pasar de una gestión de planilla a la administración de personas (Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2018).

Actualmente, el hospital de la presente investigación presenta un rendimiento bajo en la productividad de sus funciones encomendadas, un ausentismo laboral y recurrente índice de tardanzas, constantemente existen memorándum de rotaciones generando disconformidad del personal de las divisiones y unidades orgánicas, una inexistente comunicación efectiva entre los administrativos, tratos despectivos del personal nombrado hacia el personal CAS, falta de autoridad de los funcionarios con cargo de jefatura hacia su equipo de trabajo, objetividad en los procesos de selección, evaluaciones de desempeño sin la capacitación adecuada al evaluador donde los resultados no son procesados para tomar decisiones; situaciones descritas que se reflejan en el rendimiento y eficacia de los trámites administrativos inherentes al puesto de trabajo, así como, el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales, proyectando una imagen negativa al paciente e ineficiencia organizacional.

Sin embargo, para toda organización pública la GTH se encuentra normada en la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH la cual establece, desarrolla y ejecuta las políticas a emplear por las organizaciones del sector público en GTH, con el objetivo de fortalecer el servicio civil y la RP en la administración pública; situación que el hospital de la presente investigación no sigue a cabalidad.

Las situaciones antes descritas, llevaron a la investigadora a plantearse la formulación del siguiente problema: ¿Cómo la reingeniería de procesos mejora la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque en el año 2023?

Esta investigación se justificó académicamente ya que ha servido como fuente bibliográfica en futuras investigaciones que requieran una guía para proponer una reingeniería en la gestión del talento humano. Como justificación social de la investigación reside en que se propuso una mejora en la gestión del talento humano y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales del hospital, permitiendo contribuir al desarrollo sostenible del país. Se justificó económicamente debido a que la presente investigación permitió la reducción de costos innecesarios en el proceso administrativo de la gestión de talento humano, como son los gastos logísticos, así como mejorar las escalas salariales del personal administrativo. Así mismo, la investigación tuvo como justificación institucional la mejora en la gestión pública, en una positiva imagen institucional, en cumplir con sus indicadores de rendimiento, en aumentar el porcentaje de retención y fidelización de los pacientes por contar por personal con una mejora en la atención.

Como objetivo general en esta investigación se tuvo: Proponer una reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque en el año 2023. Cuyos objetivos específicos fueron: i) diagnosticar la aceptación de la reingeniería de procesos de un hospital, ii) diagnosticar la actual gestión del talento humano de un hospital, iii) diseñar una reingeniería de procesos para la mejora de la gestión del talento humano de un hospital, y, iv) validar la propuesta de reingeniería de procesos para la mejora la gestión del talento humano de un hospital.

Bajo las características de los objetivos planteados por la investigadora en el presente estudio, no se presentó hipótesis por tratarse de una investigación propositiva.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se abordaron artículos científicos y tesis, a nivel nacional e internacional que permitieron conocer las investigaciones relevantes sobre las variables estudiadas.

A nivel nacional, el artículo de Bolaños (2021), la cual tuvo como objetivo describir los elementos que benefician y dificultan la gestión gerencial del personal de enfermería, cuya metodología empleada en su artículo fue cualitativa descriptiva de tipo dialéctico por medio de entrevistas semiestructuradas a una población de doce enfermeras que en su momento ocuparon cargos administrativos. Ante ello, la investigadora obtuvo como resultados que la estructura organizacional, el trabajo solidario y la docencia-asistencia son los elementos fundamentales que dificultan la gestión gerencial del personal de enfermería y que necesitan una revisión de mejora para evitar replicar las falencias en los demás hospitales. La autora concluye, que es necesario un plan de RP, que este plan incluya la capacitación en nuevas competencias de desempeño, un mejoramiento e innovador sistema de evaluación interno, una coordinación interinstitucional, un fortalecimiento en la docencia-asistencia, un planteamiento de incentivos y reconocimientos al personal, garantizando con ello un mejor trato a los pacientes y usuarios del hospital.

También, en el artículo de Castro y Delgado (2020), los cuales tuvieron como objetivo proponer un modelo que permita GTH con el fin de mejorar el desempeño laboral, empleando para ello la metodología no experimental descriptiva propositiva a una muestra de 70 personas mediante la técnica de encuesta, donde las dimensiones para su variable desempeño laboral fueron: a) motivación, b) ambiente, y, c) capacidad; donde obtuvieron como resultados para su indicador motivación que un 57.1% tiene una ambición en crecer profesionalmente, así como, para su indicador ambiente que un 52.9% a veces tiene apoyo de la administración, y en su indicador capacidad que un 74.3% evidencia que cuentan con habilidades comunicativas que les permite mejorar su desempeño. Los autores concluyen, que a mejor GTH se tendrá un mejor desempeño laboral, dónde sus indicadores capacitaciones y estímulos de desempeño fueron los más resaltantes.

Así mismo, en el artículo de Checa-Llontop *et al.* (2020) los cuales tuvieron como objetivo el de elaborar y proponer una estrategia que ayude en la GTH, en base a las habilidades, conocimientos y aptitudes del personal de la organización, donde los autores propusieron un modelo basado en cuatro etapas, que incluye: 1era) incorporación e inducción de nuevos talentos, 2da) sistema de compensación e incentivos, 3era) desarrollo y retención, y, 4ta) seguimiento y retroalimentación, para ello aplicaron la metodología descriptiva propositiva de tipo no experimental a una muestra de 36 personas mediante la técnica de encuestas, que a su vez fueron procesadas por SPSS con una validez del 0.862 de alfa de Cronbach. En su investigación tuvieron como resultado que los factores que afectaban a la GTH eran la falta de oportunidades, una inadecuada comunicación entre las oficinas, así como, que no existía un crecimiento interno debido a que no se contaba con capacitación producto del desconocimiento de un plan estratégico. Ante ello, los autores llegaron a las conclusiones que la elaboración de estrategias de GTH ayudará a la mejora del desempeño del personal de la organización, mediante la propuesta de cuatro etapas que incluye desde el ingreso del personal, la retroalimentación y el seguimiento continuo.

Por otro lado, en la investigación de Crispim *et al.* (2019), los cuales tuvieron como objetivo describir la existencia y el alcance de investigaciones en repositorios científicos sobre el uso de indicadores de desempeño en la gestión pública, los autores realizaron búsquedas en trabajos influyentes en repositorios científicos como Spell, Scopus y Web of Science en el período de 1993 al 2016, para ello aplicaron la metodología descriptiva en base a los hallazgos de la literatura de temas empíricos y teóricos en un contexto nacional e internacional, obteniendo como resultados sólo 47 artículos que estaban directamente relacionados a su objeto de estudio y que existe insuficiente investigación sobre indicadores, RP y presupuestos, sin embargo, referente a eficiencia y eficacia existe un gran número de investigaciones, por lo tanto, intentar implantar una RP de una entidad privada en una pública sin las adaptaciones y regulación de resoluciones, no sería considerado un éxito adyacente. Ante ello, las conclusiones indicaron que existe una escasa investigación sobre la evaluación realizada al desempeño de los trabajadores

en la gestión pública, y que se debe enfocar esta línea en un futuro campo de investigación, sobre todo si se aplica diversas técnicas de gestión, como la RP que ayudaría a la optimización de procesos internos, y así mismo, la aplicación de indicadores de desempeño puede favorecer en la gestión de decisiones para la ejecución presupuestaria y de los órganos competentes en el control de los trabajadores que labora en las entidades públicas.

Finalmente, Jara *et al.* (2018) los cuales tuvieron como objetivo describir la influencia de la GTH en la mejora de la gestión pública, donde consideraron las dimensiones de reclutamiento, selección, la dimensión capacitación y evaluación, empleando para ello una metodología básica descriptiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, a una población de 2,650 trabajadores empleando un muestreo no probabilístico obteniendo 336 en total mediante la técnica de encuesta y como instrumento emplearon el cuestionario mediante la escala de Likert. En su investigación tuvieron como resultado que la GTH es adecuada corroborado por el coeficiente R² de Nagelkerke obteniendo 44.4% y 28.4%, así como, se debe incidir en mejorar la gestión pública y el desempeño de los trabajadores del Ministerio de Salud. Los autores concluyeron que la GTH es una herramienta que mejora la administración pública, que el desempeño del talento humano incide directamente en la eficiencia y funcionamiento adecuado de las entidades públicas.

A nivel internacional, el artículo de Shahul *et al.* (2022), los cuales tuvieron como objetivo describir el impacto de la RP sobre el desempeño organizacional, evaluando el efecto moderador del pensamiento estratégico y cómo repercute en las dos variables de estudio, empleando para ello un análisis por medio de los métodos de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales por medio de una encuesta a su muestra de 103 empresas. Se tuvo como resultado, que impactó positivamente en el desempeño de la organización aquellas empresas que aplicaron RP en la alta dirección, preparando a la organización para el cambio, habilitando las tecnologías informáticas y la gestión de personas; mientras que impacta en mayor proporción a la estructura organizacional cuando existe un pensamiento estratégico. Se concluye que, los

resultados de RP impactan en el desempeño organizacional si van de la mano con el pensamiento estratégico.

Así mismo, el artículo de Pasaribu *et al.* (2021), los cuales tuvieron como objetivo mejorar la efectividad y eficiencia del proceso de viajes en una universidad mediante la aplicación de RP, empleando para ello una metodología mixta, para el enfoque cuantitativo aplicaron una fórmula de gestión de procesos empresariales para medir el desempeño del proceso utilizando indicadores de tiempo y costo, y para el enfoque cualitativo aplicaron entrevistas y focus group a los participantes claves del proceso para entender los desafíos y comprender las oportunidades. En su investigación tuvieron como resultado en términos cuantitativos la reducción significativa en el tiempo de procesamiento y el uso de papel, así como una optimización del trabajo de los empleados, y en términos cualitativos lograron identificar varios desafíos comunes en la gestión de viajes donde propusieron soluciones mediante la aplicación de RP; los autores concluyeron que la implementación exitosa de RP puede producir cambios radicales mejorando significativamente la eficiencia y efectividad en los procesos empresariales.

También, Alvarez *et al.* (2020) propusieron un rediseño y aplicación de las herramientas de RP con el objetivo de optimizar los procesos de Recursos Humanos y de Finanzas, donde realizaron un diagnóstico de las actividades involucrados en cada área de la inmobiliaria e identificando las causas de su mala integración entre las mismas, enfocándose en el rediseño del flujo de procesos por medio de la implementación de tecnologías y el aumento en el rendimiento de los procesos. Por ello, emplearon la metodología de tipo cualitativa descriptiva y exploratoria, por medio de entrevistas semiestructuradas a una población de siete colaboradores administrativos, así mismo, los resultados que obtuvieron fueron que se debe optimizar el recurso humano, se debe plantear la reorganización de funciones y definir los roles, así como establecer una sola cultura para las compañías. Ante ello, las conclusiones a las que llegaron los autores fueron que la implementación RP permite la gestión organizacional brindando posicionamiento y sobre todo permitiendo la supervivencia empresarial, que la RP optimiza el desempeño de

los procesos y que para ello se debe realizar un diagnóstico previo de identificación de los procesos claves.

Así mismo, en el artículo de Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) los cuales tuvieron como objetivo la identificación de las necesidades en la GTH en empresas que brindan servicios, con el propósito de diseñar y estructurar un modelo en GTH que permita la mejora de los procesos internos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, para ello aplicaron la metodología descriptiva con diseño no experimental de tipo transaccional transversal con enfoque cuantitativo a una muestra de 30 empresas por medio de las encuestas con respuestas en escala de Likert para cada uno de los 53 ítem, que a su vez fueron procesadas por SPSS 18 v20 con una validez del 0.981 de alfa de Cronbach. En su investigación, tuvieron como resultado que su dimensión organizar es deficiente, ya que no se realiza el levantamiento de la información sobre los cargos y esto repercute en una deficiente elaboración de los manuales de puestos, de la misma manera, la dimensión desarrollar la cual presentó falencias en la planificación de las capacitaciones y el monitoreo de las mismas, los resultados también arrojaron falencias en la dimensión retención la cual involucra en la gestión de proyectos de bienestar laboral y en la dimensión integrar, la cual involucra el proceso de selección de nuevo personal, así mismo, la dimensión auditar, que con lleva a la evaluación de desempeño donde los resultados mostraron que se debe crear planes de mejora a razón de los indicadores de desempeño. Ante ello, los autores llegaron a las conclusiones que los programas de capacitación, los planes de carrera y los entrenamientos en los puestos de trabajo impactan favorablemente en el desempeño del trabajador y por ende el cumplimiento de resultados, por lo tanto, las dimensiones integrar, desarrollar y auditar deben ser prioridad al momento de diseñar y estructurar un modelo en GTH.

Finalmente, la investigación de Ramírez *et al.* (2019), los cuales tuvieron como objetivo analizar la GTH desde un enfoque estratégico y resolver la forma en cómo se logrará lo planeado haciendo uso de prácticas innovadoras, analizando para ello la estrategia organizacional, la necesidad del modelo funcional, así como, los rasgos y la tendencia actual, donde los investigadores emplearon para ello una metodología de tipo descriptiva y diseño no

experimental transversal, y a la vez aplicaron un cuestionario de 9 ítems a una población de 55 gerentes con escala ordinal de likert, teniendo como resultado una alta confiabilidad del instrumento con un 0.91 de Alfa de Cronbach. En su investigación, tuvieron como resultados una evidencia altamente significativa cuando las empresas se logran adaptar a las nuevas necesidades del entorno y cuando se adoptan prácticas de gestión, logrando con ello, involucrar al personal de forma activa a las metas empresariales, generando valor agregado y optimización de sus recursos; los autores concluyeron que las empresas dan una mayor prioridad a la estrategia organizacional siendo determinada por la socialización laboral, así como, la cultura organizacional determina la GTH desde un enfoque estratégico.

Para una mayor comprensión, se definió algunas teorías y términos que reforzaron la investigación, haciendo mención sobre las variables estudiadas. En cuanto a la variable RP los pioneros Hammer y Champy (2001) quienes definen a la RP como una exploración fundamental y el rediseño radical de los procesos para obtener mejoras espectaculares, con ello rompen los paradigmas tradicionales de realizar procesos administrativos, para ellos los autores proponen aplicar la RP mediante cuatro dimensiones. 1) La dimensión fundamental, que resalta qué funciones y procesos deben ser cambiados, enfatizando en qué se debe hacer y cómo hacerlo, mientras que 2) la dimensión radical, nos induce a llegar a la raíz de las cosas planteando por completo la forma en realizar los procesos, reinventando el modelo de negocio. Por su parte, 3) la dimensión espectacular, plantea dar un avance gigante en rendimiento, dejando a un lado los procesos arcaicos y cambiarlo por las nuevas tendencias. Finalmente, la más importante para los autores, 4) la dimensión procesos la cual plantea en dividir el trabajo en partes más simples para luego asignar a los empleados en base su especialidad.

Por otro lado, se han propuesto una variedad de teorías relacionadas con la RP, de las más resaltantes se tiene a i) la teoría de la gestión de procesos por Harrington (1991) el cual busca la eficiencia de las operaciones, así como la calidad en los procesos de una organización, manifestando para ello, que esta teoría debe ser vista como un proceso continuo apuntando hacia la mejora, sumándose a todos los involucrados dentro de la organización; teniendo como

dimensiones a la 1) gestión de procesos, a la dimensión 2) gestión del cambio y a la dimensión 3) gestión del desempeño, dando lugar a los indicadores 1) mejora continua, 2) eficiencia operativa, e, 3) innovación; así mismo, ii) la teoría de Lefcovich (2009) de la cual menciona que la RP no puede separarse de las creencias, valores, cultura y prácticas de los empleados, en su lugar debe enfocarse en las prioridades inmediatas que debe resolverse, en la mejora de la calidad del trabajo y en los resultados que esperan los empleados, que los procesos deben simplificarse de tal manera que generen valor agregado al cliente y a la empresa, el autor de esta teoría menciona a las dimensiones 1) preparación del cambio, se base en que el personal que integra la organización sea consciente de la necesidad de cambio para alcanzar los objetivos planteados por la empresa; 2) planeación del cambio, se basa en un estudio de las diferentes áreas de la empresa, cuyo objetivo es identificar los procesos de la empresa y las áreas donde hay una necesidad urgente de cambio; 3) diseño del cambio, se llevan a cabo reestructuraciones e implementación de cambios en los procesos productivos que requieren una mejora rápida; y, 4) evaluación del cambio, consiste en validar un rediseño de un proceso durante un determinado tiempo, durante el cual se puede someter a pruebas para seguir mejorando en los nuevos procesos propuestos.

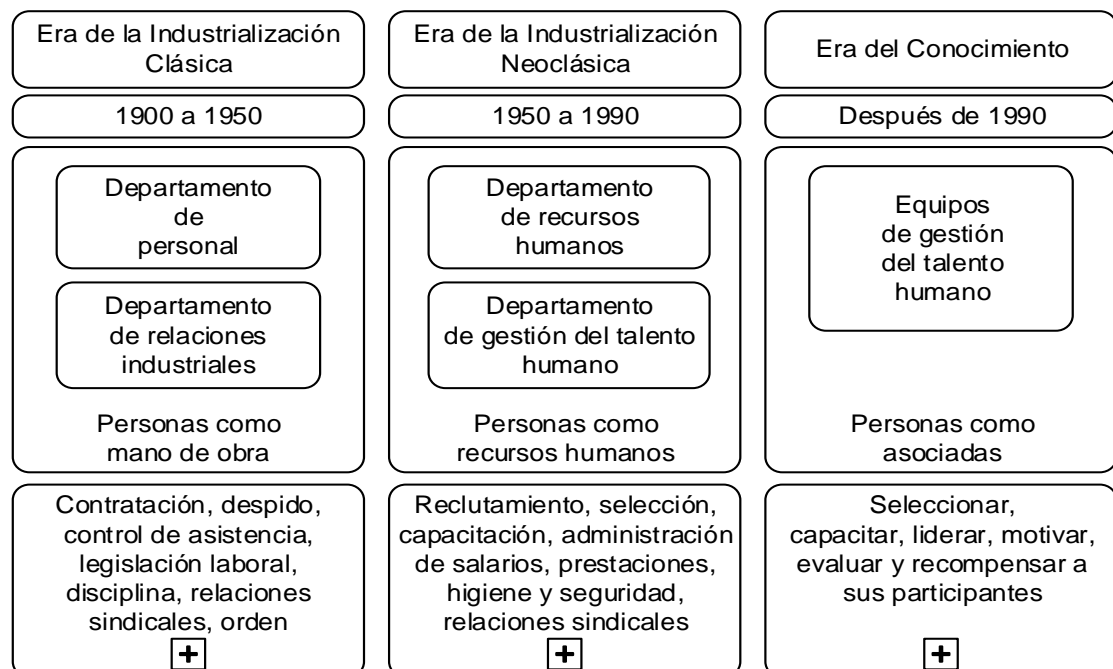
Cabe mencionar, que existen metodologías con sus respectivas fases para la aplicación de la RP, entre ellos tenemos la metodología propuesta por i) el modelo de Hammer y Champy (2001), los cuales mencionan cuatro fases de las cuales son fase de 1) identificación de los procesos candidatos, fase de 2) selección de los procesos, fase de 3) comprender los procesos actuales y fase de 4) diseño del nuevo proceso; ii) la metodología propuesta por Navarro (2003), donde menciona siete fases, entre ellas la fase de 1) mapeo de procesos, 2) identificación de los procesos clave, 3) desarrollo de la visión de nuevos procesos, 4) reingeniería de procesos, 5) diseño, 6) prueba de los nuevos procesos, y, 7) mejora continua. La metodología propuesta por el modelo de Alarcón (2004), donde menciona las dimensiones 1) establecimiento de pautas, 2) fase inicial, 3) lanzamiento, 4) selección de oportunidades, 4) rediseño de los procesos, 5) implantación de la reingeniería, 6) continuidad de la reingeniería, y, 7) reestructuración de la estrategia, criterios y valores de la

empresa. El foco de las metodologías mencionadas es rediseñar los procesos estratégicos de una empresa para que sean más eficientes, según la definición clásica de la RP.

En cuanto a la definición conceptual, Chiavenato (2009) manifiesta que la GTH es el nuevo enfoque y que antiguamente se le conocía como la administración de recursos humanos, donde las personas ya no son simples recursos, convirtiéndose en los nuevos socios de la organización; así mismo, a lo largo del tiempo el término GTH ha evolucionado, tal es el caso de la era de la industrialización clásica entre los años 1900 a 1950 donde se acuñaba como las relaciones industriales considerando a las personas como mano de obra, luego en los años 1950 a 1990 en la era de la industrialización neoclásica que se definía como administración de recursos humanos considerando a las personas como simples recursos, y que después de los 90 en la era del conocimiento se definiría como GTH considerando a las personas como asociadas. Siendo esta última era, capaz de ayudar con éxito a las organizaciones, logrando que se convierta en un área amical, descentralista, asequible dejando atrás el área cerrada y monopolista.

Figura 1

Evolución de la GTH



Nota. Adaptado de Chiavenato (2009)

Por otro lado, existen perspectivas teóricas relacionadas a la GTH, entre las que se tiene i) la teoría de las relaciones humanas, por Mayo y Lewin (1880), los cuales establecen el nexo entre la productividad y el estado de ánimo de los empleados logrando con ello la armonía en el interior de la empresa, debido a que toda persona necesita pertenecer a un grupo y debe ser tomada en cuenta en cada reconocimiento social, siendo pieza clave en el desarrollo de la motivación laboral; ii) la teoría administración humanista, por Druker y Zamagni (s/f), la cual establece que se debe tener en consideración los conocimientos y talentos del personal, así mismo, que los gerente no sólo debe importarles la rentabilidad financiera obtenida, sino que se debe valorar al personal como tal; iii) la teoría por competencias, por Alles (2005), la cual establece que hablar de talento es hablar de competencias, involucrando a las personas es aspectos claves de la empresa, que la competencia se puede medir haciendo uso de la selección y evaluación del desempeño laboral; iv) la teoría Y, por McGregor (1957), la cual establece que el desempeño de las funciones del colaborador debe darse en ambientes agradables y seguros, haciendo énfasis en la motivación de los mismos y la necesidad de ellos de superarse; v) la teoría de la motivación y personalidad, por Maslow (1937), la cual establece en el afán de una persona en superarse por medio de la motivación al satisfacer sus necesidades; vi) la teoría de SERVIR-PE (2014) quien establece, desarrolla y ejecuta las políticas a emplear por las organizaciones del sector público en GTH, con el objetivo de fortalecer el servicio civil y la RP en la administración pública.

Con respecto a los enfoques, Werther y Davis (2008) mencionan los enfoques de GTH, entre los cuales están i) el enfoque estratégico, el cual manifiesta que los gerentes y la GTH debe promover el éxito estratégico de la organización, ii) el enfoque de los recursos humanos, el cual manifiesta que la GTH es la gestión del trabajo de determinados individuos, iii) el enfoque administrativo, el cual manifiesta que la GTH es tarea de todo gerente organizacional, iv) el enfoque de sistemas, la GTH es parte del sistema y que la organización forma un sistema abierto de partes interconectadas donde cada parte afecta a las demás y, a su vez, afecta al entorno externo, finalmente, v) el enfoque proactivo, el cual manifiesta que los gerentes de la GTH pueden anticiparse y enfrentarse a

diversos desafíos por medio de la contribución a su equipo de trabajo y a la organización.

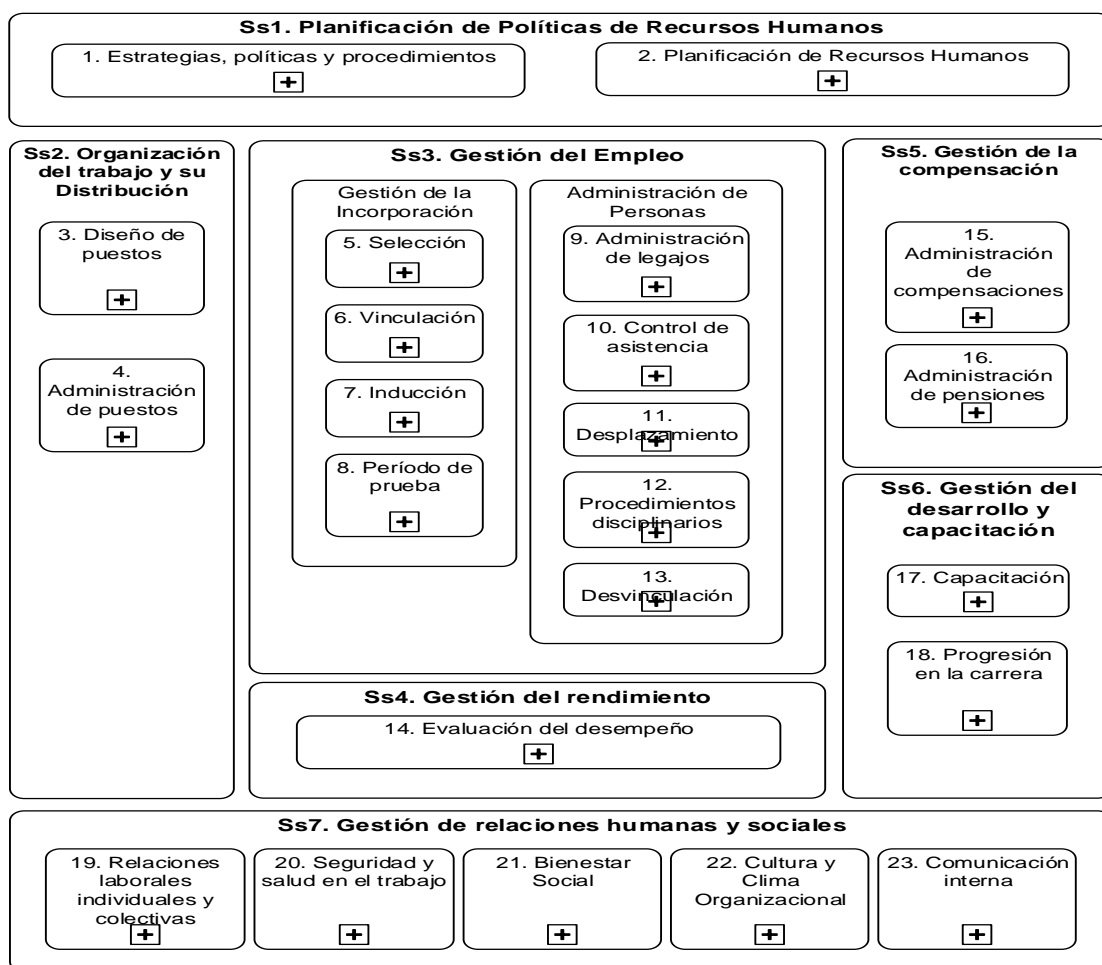
En cuanto a las dimensiones de GTH, Armijos *et al.* (2019) establecen seis de ellas, entre las cuales están 1) la dimensión incorporación de personas, donde contempla que se debe evaluar el reclutamiento y clasificación de los recursos humanos ideales para que puedan ocupar diversos puestos, además consideran 2) la dimensión aplicación de personas, donde manifiestan que los procesos que realicen las organizaciones deben apuntar a su forma, desempeño, descripción y análisis en la evaluación a realizar, 3) la dimensión compensación de las personas, el cual se orienta a las remuneraciones y sus beneficios, también mencionan 4) la dimensión desarrollo de personas, la cual se sitúa en los cursos y capacitaciones que la organización brinda a sus trabajadores, así como, mencionan a 5) la dimensión mantenimiento de personas donde se detalla las condiciones laborales que la organización brinda para que el trabajador pueda ejercer su función, culminando con 6) la dimensión evaluación de personas, el cual consiste en el control y mecanismos de evaluación que se aplican a los trabajadores de una organización.

Así mismo, SERVIR-PE (2014) establece siete dimensiones las cuales fueron base para la variable 2 de investigación, a quienes les denomina como subsistemas, donde cada subsistema está conformado por diversos procesos según lo señalado en el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, en la dimensión Planificación de Políticas de Recursos Humanos, permite la gestión interna del personal de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización en su conjunto; así como permite a una empresa con una visión holística definir políticas, lineamientos y pautas para asuntos relacionados con los recursos humanos; la dimensión organización del trabajo y su distribución, especifica las peculiaridades y condiciones del desempeño de las tareas y los requisitos de calificación de las personas invitadas a realizarlas; la dimensión gestión del empleo, contiene políticas y prácticas de recursos humanos diseñadas para gestionar el flujo de empleados públicos a través del sistema de recursos humanos de principio a fin; la dimensión gestión del rendimiento, consiste en identificar, reconocer y promover su contribución oficial a las metas y objetivos institucionales, se muestran las necesidades de los servidores públicos para

mejorar su posición y con ello el desempeño de toda la unidad; la dimensión gestión de la compensación, implica gestionar los ingresos y beneficios que la comunidad entrega al funcionario a cambio de su participación en los fines de la organización de acuerdo a su cargo, la dimensión desarrollo y la capacitación, contiene lineamientos para la promoción profesional y el desarrollo de habilidades, cuyo propósito es asegurar el aprendizaje individual y colectivo necesario para lograr los objetivos de la organización, desarrollar las habilidades de los empleados y, en su caso, promover su desarrollo profesional, y la dimensión gestión de relaciones humanas y sociales, comprender la relación entre una organización y sus funcionarios en relación con las políticas y normas de recursos humanos.

Para un mayor conocimiento de sus dimensiones, en la siguiente figura se muestra una síntesis de cada una de ellas:

Figura 2
Dimensiones de la GTH según SERVIR-PE



Nota. SERVIR-PE (2014)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación empleado fue básica, por cuanto la investigación se apoyó en la revisión de teorías y en el conocimiento por medio de la comprensión de los fenómenos, de hechos observables o de la relación que se establezca entre ellos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Con enfoque cuantitativo, ya que se obtuvo una respuesta a la pregunta de investigación por medio del análisis y recolección de datos numéricos, cuantificando la medición de las variables estudiadas (Ñaupas *et al.*, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue no experimental, debido, ya que no se manipularon las variables al realizar el análisis, sólo se observaron y se realizaron mediciones a situaciones ya existentes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Con un corte transversal debido a que las variables se estudiaron en un solo momento y una sola vez (Arias y Covinos, 2021).

Propositiva, debido a que se inició de un diagnóstico para luego proponer estrategias, enfocándose en la variable diagnóstica (dinámica) y variable propositiva (estática) teniendo como resultado el diseño de la propuesta (Estela, 2020).

Donde se empleó el siguiente diseño:

$$M \rightarrow O \rightarrow T \rightarrow P$$

Dónde:

M = Muestra

O = Observación de la GTH

T = Teorías

P = Propuesta de RP

3.2. Variables y Operacionalización

Para la primera variable, Reingeniería de procesos

- Definición conceptual: Se consideró a Hammer y Champy (2001) quienes establecieron la RP como una exploración fundamental y el rediseño radical de los procesos para obtener mejoras espectaculares.
- Definición operacional: La aplicación de la RP se mide mediante cuatro dimensiones por Lefcovich (2009). La D1 preparación del cambio, se basa en que el personal que integra la organización sea consciente de la necesidad de cambio para alcanzar los objetivos planteados por la empresa. La D2 planeación del cambio, se basa en un estudio de las diferentes áreas de la empresa, cuyo objetivo es identificar los procesos de la empresa y las áreas donde hay una necesidad urgente de cambio. La D3 diseño del cambio, se llevan a cabo reestructuraciones e implementación de cambios en los procesos productivos que requieren una mejora rápida. La D4 evaluación del cambio, consiste en validar un rediseño o mejora de un proceso durante un determinado tiempo, durante el cual se puede someter a pruebas para seguir mejorando en los nuevos procesos propuestos.
- Indicadores de la primera variable, para la D1 se tuvo como indicadores al compromiso y la necesidad de cambio, para la D2 se tuvo como indicadores al plan estratégico y al plan de operaciones, para la D3 se tuvo como indicadores a la identificación de procesos y al plan de acción, para la D4 se tuvo como indicadores al alcance y objetivos, y rediseño e implementación.
- Escala de medición: se empleó una escala ordinal de Likert considerando las puntuaciones de 1 para Nunca, 2 para Casi Nunca, 3 para A veces, 4 para Casi siempre y 5 para Siempre.

Para la segunda variable, Gestión del Talento Humano

- Definición conceptual: se consideró a Chiavenato (2019) quien define a la GTH como el medio que permite administrar una organización en base a los talentos de las personas dotadas de competencias.
- Definición Operacional: la aplicación de la GTH se midió mediante seis dimensiones propuestas por SERVIR-PE (2014) quien establece, desarrolla y ejecuta las políticas a emplear por las organizaciones del sector público. D1 planificación de Políticas de Recursos Humanos, permite la gestión interna del personal de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización en su conjunto; así como permite a una empresa con una visión holística definir políticas, lineamientos y pautas para asuntos relacionados con los recursos humanos. La D2 organización del trabajo y su distribución, especifica las peculiaridades y condiciones del desempeño de las tareas y los requisitos de calificación de las personas invitadas a realizarlas. La D3 gestión del empleo, contiene políticas y prácticas de recursos humanos diseñadas para gestionar el flujo de empleados públicos a través del sistema de recursos humanos de principio a fin. La D4 gestión del rendimiento, consiste en identificar, reconocer y promover su contribución oficial a las metas y objetivos institucionales, se muestran las necesidades de los servidores públicos para mejorar su posición y con ello el desempeño de toda la unidad. La D5 gestión de la compensación, implica gestionar los ingresos y beneficios que la comunidad entrega al funcionario a cambio de su participación en los fines de la organización de acuerdo a su cargo. La D6 desarrollo y la capacitación, contiene lineamientos para la promoción profesional y el desarrollo de habilidades, cuyo propósito es garantizar la formación profesional individual y de forma colectiva permitiendo estar alineados a los objetivos de la organización, desarrollar las habilidades de los empleados y, en su caso, promover su desarrollo profesional. La D7 gestión de relaciones humanas y sociales, comprender la relación entre una organización y sus funcionarios en relación con las políticas y normas de recursos humanos.

- Indicadores de la segunda variable, para la D1 se tuvo como indicadores a las estrategias y planificación, para la D2 se tuvo como indicadores al diseño y administración de puestos, para la D3 se tuvo como indicadores a la incorporación y administración de personas, para la D4 se tuvo como indicador a la evaluación de desempeño, para la D5 se tuvo como indicadores a la administración de compensaciones y de pensiones, para la D6 se tuvo como indicadores a las capacitaciones y la progresión en la carrera, y para la D7 se tuvo como indicadores a las relaciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, el bienestar social, la cultura y clima organizacional, y, la comunicación interna.
- Escala de medición: se empleó una escala ordinal de Likert considerando las puntuaciones de 1 para Nunca, 2 para Casi Nunca, 3 para A veces, 4 para Casi siempre y 5 para Siempre.

Para la Operacionalización de las variables ver anexo 1, donde se detallaron cada una de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables investigadas.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Mucha-Hospinal *et al.* (2021) manifiestan que la población está compuesta por el total de los elementos de estudio con características homogéneas, que para la presente investigación se consideró a los 701 trabajadores de un hospital, siendo la población finita debido a que se conoció la cantidad de elementos que forman parte de la población, información que se obtuvo de la base de datos del sistema de control de asistencia.

- Criterios de inclusión: De toda la población sólo se incluyó a los trabajadores administrativos nombrados y CAS registrados en planilla desde el año 2023, y sólo a los trabajadores de un hospital del distrito de Lambayeque.
- Criterios de exclusión: No se incluyó a los trabajadores asistenciales (médicos, enfermeras, técnicas, internos y residentes) ni a los

administrativos por suplencia o contratados por terceros registrados en planilla desde el año 2023, así como no se incluye a trabajadores de hospitales que estén fuera del distrito de Lambayeque.

3.3.2. Muestra

Arias y Covinos (2021) definen a la muestra como una porción representativa de la población, para la investigación se tomó a 159 trabajadores, siendo una muestra no probabilística ya que la elección está orientada a las características planteadas por la investigadora y a sus características en común (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), que para la investigación son sólo trabajadores administrativos nombrados y CAS. La muestra se obtuvo del repositorio de datos del sistema interno de control de asistencia, producto del filtro de los criterios de inclusión.

3.3.3. Muestreo

Se aplicó un muestreo no aleatorio por juicio o selección intencional en base al criterio seleccionado por parte de la investigadora, detallado en los criterios de inclusión y exclusión que permitió la aplicación del instrumento (Arias, 2020).

3.3.4. Unidad de análisis

Es el objeto de estudio de la cual obtendremos los datos a analizar, en este caso estuvo conformado por los administrativos nombrados y los administrativos bajo la modalidad de contrato CAS, de las diferentes divisiones y unidades del hospital de la provincia de Lambayeque que fueron materia de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la técnica de recolección de datos se hizo uso de encuestas, quien Cisneros-Caicedo *et al.* (2022) definen como el medio que permite tener resultados cuantitativos, centrándose en una serie de preguntas ya preestablecidas, guardando un orden lógico y escalonado.

Las encuestas tuvieron como instrumento de recolección a los cuestionarios, los cuales consiste en una serie de preguntas enumeradas por medio de una tabla para obtener respuestas por parte del encuestado

(Arias, 2020). Cabe mencionar, que se emplearon cuestionarios politómicos, utilizando para ello la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

Para la validez de la investigación fue desarrollado por juicio de expertos, especialistas en las teorías y enfoques de cada una de las variables de investigación (Aceituno *et al.*, 2020), los cuales brindaron las observaciones correspondientes y la validez de cada ítem.

Tabla 1

Resultado de validación del instrumento por juicio de expertos

Juez Experto	Resultado
Mg. Karina Popuche Cabrera	Apto para su aplicación
Mg. Enrrique Samillán Ayala	Apto para su aplicación
Mg. Lisethe del Rosario Enriquez Becerra	Apto para su aplicación

Nota. Resultado de validación por 3 jueces expertos, con más de 5 años de experiencia relacionado a las variables de estudio.

Para la fiabilidad de la investigación se empleó la Prueba de V de Aiken que permitió obtener puntuaciones en una escala del 1 al 4 por los expertos sobre la claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems planteados a la muestra (ver anexo 7), en una determinada ocasión y con los criterios de inclusión (López *et al.*, 2019).

Para la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach para determinar la consistencia y que exista coherencia en la recolección de la información mediante la aplicación del instrumento, efectuada a 26 encuestados como prueba piloto.

Tabla 2

Resultado de confiabilidad de la variable RP

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,908	16

Nota. Se evidenció la alta confiabilidad del instrumento de la variable RP, con un resultado de 0.908, a una prueba piloto de 26 encuestados, producto de la aplicación de los 16 ítems.

Tabla 3*Resultado de confiabilidad de la variable GTH*

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,946	46

Nota. Se evidenció la alta confiabilidad del instrumento de la variable GTH, con un resultado de 0.946, a una prueba piloto de 26 encuestados, producto de la aplicación de los 46 ítems.

3.5. Procedimientos

Se envió una solicitud al Director Ejecutivo del hospital de estudio, solicitando la autorización para desarrollar la investigación, con la posterior aprobación, durante la primera semana de junio 2023 se aplicó las encuestas en coordinación con la jefatura de la Unidad de Apoyo a la Docencia para su difusión y ejecución entre el personal administrativo, así mismo, se realizó los cuestionarios mediante la aplicación On-line Google Forms con las configuraciones respectivas para que se permita responder una sola vez y se mantenga el anonimato de los encuestados, ítems previamente validados por los jueces expertos (Arias, 2020).

3.6. Método de análisis de datos

Las respuestas obtenidas de la aplicación de las encuestas, fueron tabuladas en el programa Microsoft Excel 2013 calculando los rangos de los niveles bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones de las variables de estudio, y posterior a ello, los resultados se procesaron mediante la aplicación SPSS Statistics 25, para determinar el análisis descriptivo de frecuencia por cada una de las dimensiones.

Tabla 4*Cálculo de niveles de frecuencia para análisis descriptivo de variable RP*

	N° Ítems	Total puntaje Min	Total puntaje Max	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
D1	4	4	20	4 a 9	10 a 15	16 a 20
D2	4	4	20	4 a 9	10 a 15	16 a 20
D3	4	4	20	4 a 9	10 a 15	16 a 20
D4	4	4	20	4 a 9	10 a 15	16 a 20
V	16	16	80	16 a 37	38 a 59	60 a 80

Tabla 5*Cálculo de niveles de frecuencia para análisis descriptivo de GTH*

	N° Items	Total puntaje Min	Total puntaje Max	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
D1	3	3	15	3 a 7	8 a 12	13 a 15
D2	2	2	10	2 a 4	5 a 7	8 a 10
D3	15	15	75	15 a 35	36 a 56	57 a 75
D4	4	4	20	4 a 9	10 a 15	16 a 20
D5	4	4	20	4 a 9	10 a 15	16 a 20
D6	5	5	25	5 a 11	12 a 18	19 a 25
D7	13	13	65	13 a 30	31 a 48	49 a 65
V	46	46	230	46 a 107	108 a 169	170 a 230

Nota. Información extraída del cálculo en Excel y posteriormente analizado en SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Principio de no maleficencia, el cual no ocasionó algún daño de forma circunstancial o intencionada a la sociedad al realizar la investigación.

El principio de justicia, el cual respetó los derechos e identidad de los encuestados, durante el proceso de la aplicación del instrumento de investigación.

El principio de autonomía, el informe de investigación constantemente fue sometido al programa de anti plagio denominado Turnitin para la evaluación del porcentaje de coincidencia.

Finalmente, principio de beneficencia, debido a que la investigación buscó generar un bien en beneficio de la sociedad.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Objetivo específico 1: Diagnosticar la aceptación de la reingeniería de procesos de un hospital.

Para evaluar los resultados del primer objetivo específico, se realizó el análisis descriptivo por medio de las frecuencias de cada una de las cuatro dimensiones

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la variable RP

Dimensiones	Niveles			Total
	Alto	Medio	Bajo	
D1: Preparación del cambio				
Frecuencia de la D1	55	100	4	159
Porcentaje de la D1	34,6	62,9	2,5	100,0
D2: Planeación del cambio				
Frecuencia de la D2	9	52	98	159
Porcentaje de la D2	5,7	32,7	61,6	100,0
D3: Diseño del cambio				
Frecuencia de la D3	18	50	91	159
Porcentaje de la D3	11,3	31,4	57,2	100,0
D4: Evaluación del cambio				
Frecuencia de la D4	9	94	56	159
Porcentaje de la D4	5,7	59,1	35,2	100,0

Nota. Del total de encuestados (159) se diagnosticó que el 62.9% estarían medianamente preparados para un cambio en los procesos, esto debido a que existe compromiso y necesidad de cambio por parte de los encuestados; sin embargo, un 61.6% manifiesta que la planeación del cambio se encuentra a un nivel bajo esto debido a que los planes estratégicos y de operaciones no se encuentran socializados y por ende se desconoce sobre lo planificado; así mismo, se manifestó un nivel bajo con una representación del 57.2% quienes manifiestan que es necesario diseñar los procesos ya que los procesos claves no se encuentra identificados ni se realizan planes de acción, por otra parte, un 59.1% de los encuestados aceptan medianamente una evaluación del cambio que incluya alcances, objetivos, rediseño e implementación de los cambios propuestos.

Tabla 7*Niveles totales de la variable RP*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	5,7
Medio	94	59,1
Bajo	56	35,2
Total	159	100,0

Nota. Se concluye que para la variable RP, se obtuvo que un 59.1% de los encuestados acepta medianamente una RP, es decir, que los encuestados se encuentran ni a favor ni en contra sobre una aceptación de la RP.

Objetivo específico 2: Diagnosticar la actual gestión del talento humano de un hospital.

Para evaluar los resultados del segundo objetivo específico, se realizó el análisis descriptivo por medio de las frecuencias de cada una de las siete dimensiones de la variable GTH.

Tabla 8*Niveles de las dimensiones de la variable GTH*

Dimensiones	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
D1: Planificación de políticas				
Frecuencia de la D1	94	61	4	159
Porcentaje de la D1	59,1	38,4	2,5	100,0
D2: Organización del trabajo				
Frecuencia de la D2	67	71	21	159
Porcentaje de la D2	42,1	44,7	13,2	100,0
D3: Gestión del empleo				
Frecuencia de la D3	56	90	13	159
Porcentaje de la D3	35,2	56,6	8,2	100,0
D4: Rendimiento				
Frecuencia de la D4	105	38	16	159
Porcentaje de la D4	66,0	23,9	10,1	100,0
D5: Compensación				
Frecuencia de la D5	56	81	22	159
Porcentaje de la D5	35,2	50,9	13,8	100,0
D6: Desarrollo y capacitación				
Frecuencia de la D6	70	72	17	159
Porcentaje de la D6	44,0	45,3	10,7	100,0
D7: Relaciones humanas y sociales				
Frecuencia de la D7	29	117	13	159
Porcentaje de la D7	18,2	73,6	8,2	100,0

Nota. Del total de encuestados (159) se diagnosticó que el 59.1% manifiesta que la actual GTH se encuentra a un nivel bajo en lo que respecta a la primera dimensión, planificación de políticas, ello se debe a que las estrategias y la planificación de los procesos no están acorde con los objetivos e indicadores institucionales.

Por otro lado, un 44.7% de los encuestados manifestaron que la GTH están a un nivel medio en la segunda dimensión, organización del trabajo, ello incluye que el diseño y la administración de puestos es percibida como medianamente organizada y que además hay un mínimo margen del 2.6% que percibe a un nivel bajo (42.1%) de organización del trabajo por parte de la GTH.

Así mismo, un 56.6% manifiesta que la GTH se encuentra a un nivel medio en la tercera dimensión, gestión del empleo, ya que al momento de realizar los procesos de incorporación y administración de personas los efectúa a un nivel medio.

Sin embargo, un 66% de los encuestados manifestaron que la cuarta dimensión, rendimiento, que involucra los procesos de la evaluación del desempeño por parte de GTH, se encuentra a un nivel bajo, resultado preocupante, ya que es siempre necesario medir el desempeño de los funcionarios.

Por otro lado, la quinta dimensión, compensación, realizada por GTH se encuentra a un nivel medio con una representación del 50.9%, esto quiere decir, que la administración de la compensación recibida en actividad y en una futura jubilación es medianamente vista por los encuestados.

Así mismo, se diagnostica un nivel medio en lo que respecta a la sexta dimensión, desarrollo y capacitación, que realiza la GTH con un 45.3%, resultado que se encuentra con un margen mínimo del 1.3% que opina que el desarrollo y capacitación gestionado por GTH está a un nivel bajo (44%).

Por su parte, un 73.6% de los encuestados manifestaron que las relaciones humanas y sociales se encuentran a un nivel medio, ello incluye que las relaciones laborales, los planes de seguridad y salud en el trabajo, los beneficios sociales, la cultura, el clima laboral y la comunicación están medianamente fomentadas en la entidad y entre los funcionarios.

Tabla 9*Niveles totales de la variable GTH*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	60	37,7
Medio	86	54,1
Alto	13	8,2
Total	159	100,0

Nota. Se concluye, que para la variable GTH se diagnostica que el 54.1% manifiestan que la actual GTH se encuentra a un nivel medio, sin embargo un 37.7% manifiestan que la actual GTH se encuentra a un nivel bajo.

4.2 Propuesta

Objetivo específico 3: Diseñar una reingeniería de procesos para la mejora de la gestión del talento humano de un hospital.

Para evaluar los resultados del tercer objetivo específico, se diseñó una propuesta por medio de la RP en la GTH, que permita mejorar los procesos donde se obtuvieron resultados a nivel bajo del análisis descriptivo en las dimensiones de la variable GTH y que se visualizan en la tabla 10, esto debido a la obtención medianamente de un 59.1% de aceptación por parte de los encuestados de una RP.

Tabla 10*Dimensiones a mejorar con la propuesta*

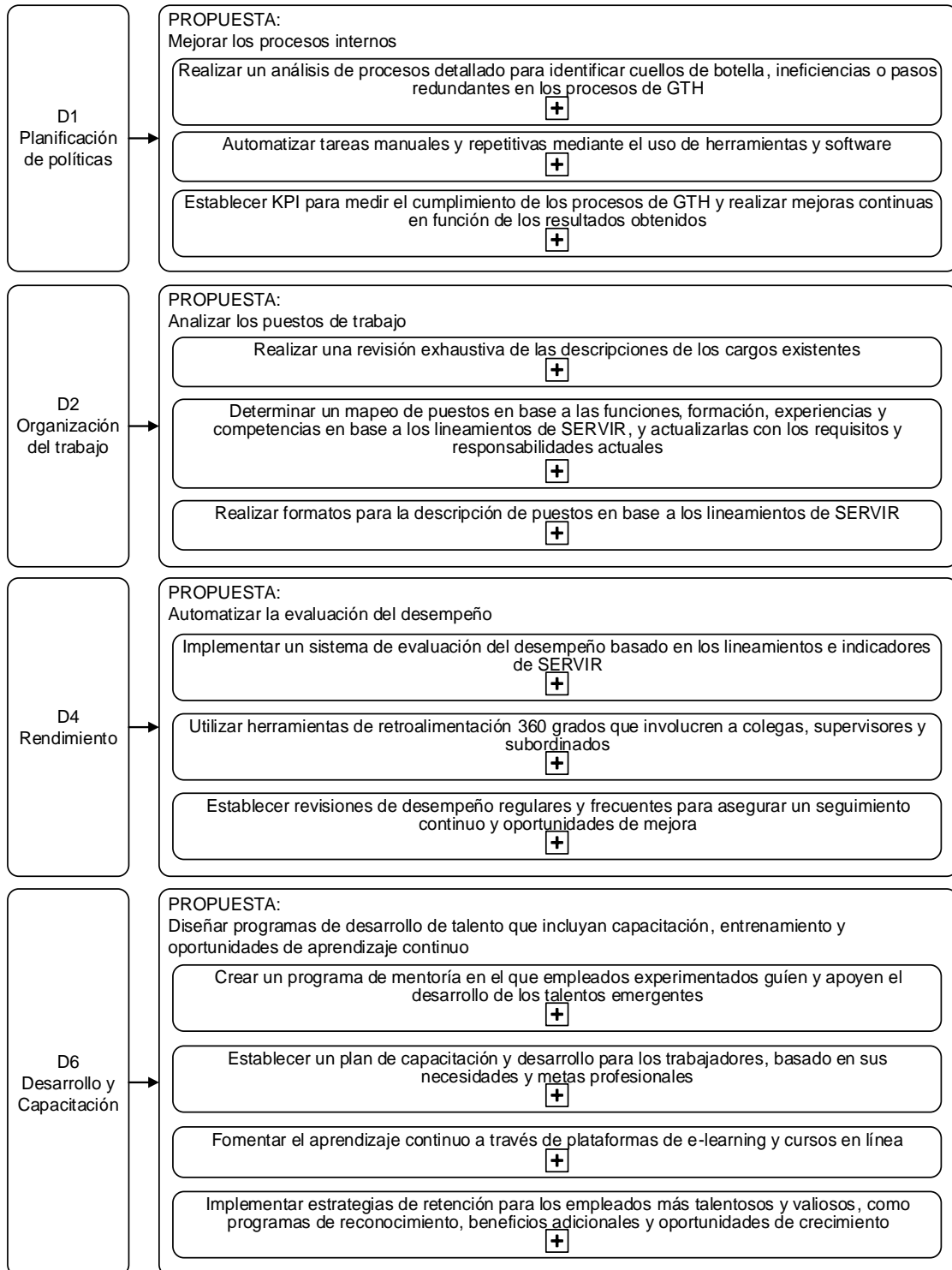
Dimensiones de la variable GTH	% nivel bajo	% nivel medio
D1: Planificación de políticas	59,1% ↓	
D2: Organización del trabajo	42,1% ↓	44,7% →
D3: Gestión del empleo		56,6% →
D4: Rendimiento	66,0% ↓	
D5: Compensación		50,9% →
D6: Desarrollo y capacitación	44,0% ↓	45,3% →
D7: Relaciones humanas y sociales		73,6% →

Nota. Las Dimensiones de la variable GTH con indicadores en rojo fueron parte de la propuesta de una RP.

La propuesta consistió en una RP de aquellas dimensiones con indicadores en rojo, donde se esquematizó en la figura 3 para una mayor comprensión y que en el Anexo 6 se documenta al detalle.

Figura 3

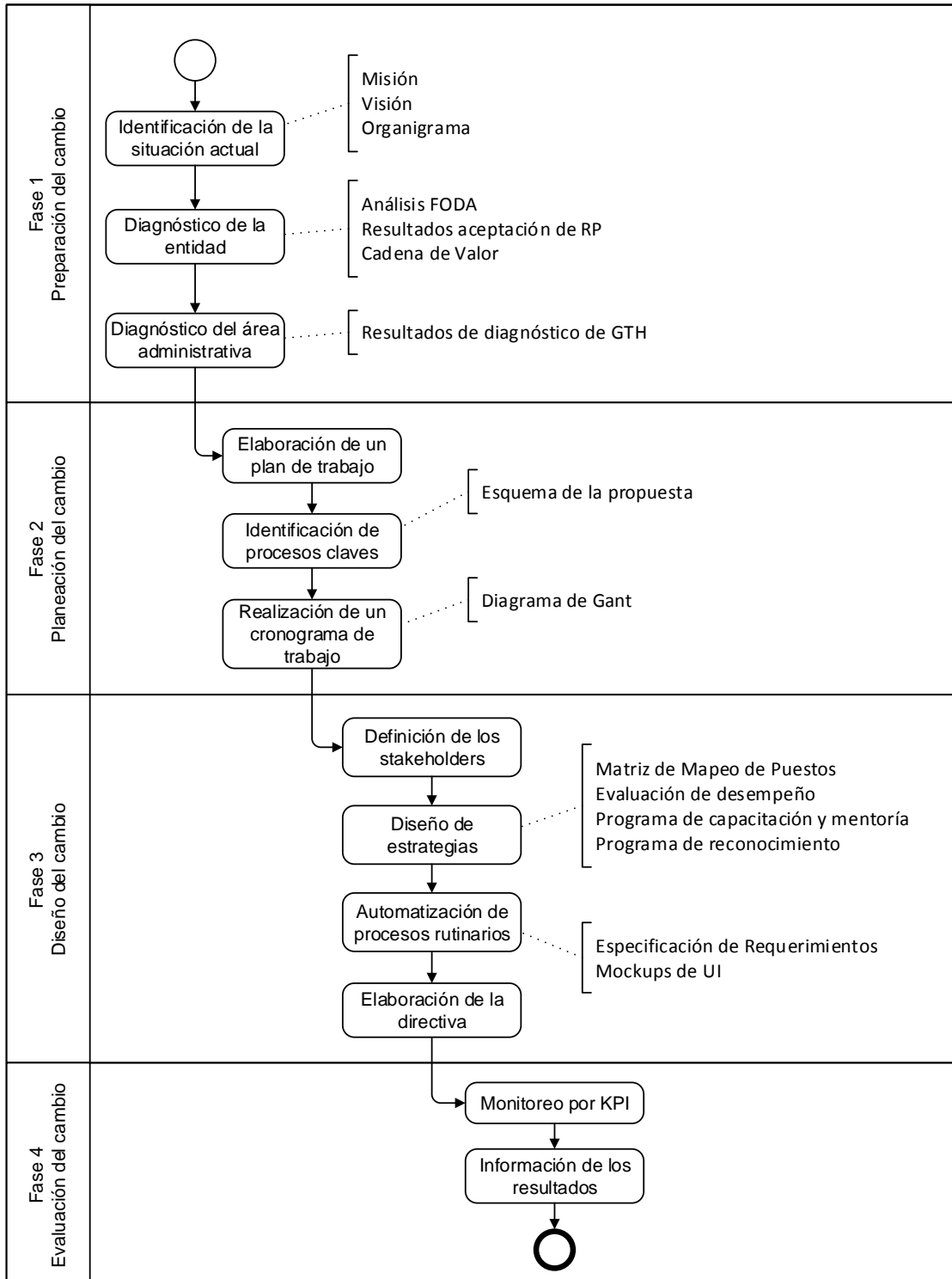
Esquema de las estrategias propuesta



Así mismo, se elaboró un Flujoograma de procesos con las fases de reingeniería para el desarrollo de la propuesta.

Figura 4

Flujoograma de reingeniería de la propuesta de investigación



4.3 Validación

Objetivo específico 4: Validar la propuesta de reingeniería de procesos para la mejora la gestión del talento humano de un Hospital.

Para evaluar los resultados del cuarto objetivo específico, se realizó una reunión con 3 funcionarios del hospital, para que validen que la propuesta de una RP aporta en mejoras a la GTH, los resultados al detalle se encuentran en el Anexo 4, donde se obtuvo la siguiente tabla 11 de validación de los jueces.

Tabla 11

Resultado de validación de la propuesta por juicio de expertos

Juez Experto	% Validación	Resultado
Funcionario Administrativo del hospital	98%	Aplicable
Coordinadora de EMED del hospital	98%	Aplicable
Director Ejecutivo del hospital	93%	Aplicable

Nota. Resultado de validación por 3 jueces expertos, con más de 2 años de experiencia en el cargo y más de 5 años trabajando como servidores públicos.

Así mismo, SERVIR-PE (2014) en su numeral 8.2 establece la priorización de los criterios a implementar en la GTH, los cuales se mencionan en la tabla 12 y que coinciden con las dimensiones en las cuales se enfocó la propuesta.

Tabla 12

Priorización de los criterios a implementar en la GTH

Criterios de priorización	Dimensiones de estudio
1° Ingreso	D2: Organización del trabajo
2° Desarrollo (Capacitaciones)	D6: Desarrollo y capacitación
3° Resultados (Evaluación del desempeño)	D4: Rendimiento
4° Planificación de la oficina	D1: Planificación de políticas

De la misma forma, SERVIR-PE (2014) en su numeral 8.4 establece que se podrá validar las metodologías propuestas que se deseen aplicar, siempre y cuando estén dentro de los parámetros establecidos por SERVIR, y en la presente investigación se tomó como enfoque teórico las dimensiones e indicadores propuestos por SERVIR-PE (2014).

V. DISCUSIÓN

Con la aplicación del instrumento de investigación y luego de realizar la estadística descriptiva en la población de estudio, la propuesta de investigación y la validación por los jueces expertos, se obtuvo la discusión de los resultados logrados en la investigación en comparación con los resultados obtenidos por los diversos autores tomados como antecedentes, así como, la comparación con las teorías y enfoques científicos que sirvieron de sustento teórico.

En función al primer objetivo específico de diagnosticar la aceptación de la RP de un hospital, los resultados obtenidos del diagnóstico manifiestan que es necesario diseñar los procesos ya que los procesos claves no se encuentran identificados ni se realizan planes de acción, teniendo como resultado final un nivel de aceptación media producto de la aplicación de la encuesta a los 159 trabajadores, lo que conlleva a una aceptación regular de reingeniería por parte de los trabajadores del hospital, datos que al ser comparados con lo encontrado por Alvarez *et al.* (2020) en su artículo, los cuales también realizaron un diagnóstico de las actividades involucradas en cada área de la empresa de estudio e identificando las causas de su mala integración entre las mismas, enfocándose en el rediseño del flujo de procesos por medio de la implementación de tecnologías y el aumento en el rendimiento de los procesos, así mismo, mencionan que no existe un plan de acción que permita identificar las falencias internas que generan incremento en costos y diferencias de tiempo entre las actividades realizadas; los resultados de Alvarez *et al.* (2020) coinciden con lo obtenido en la presente investigación, concluyendo que la implementación de una RP permite la gestión organizacional, brindando posicionamiento y sobre todo permitiendo la supervivencia empresarial, que la RP optimiza el desempeño de los procesos y que para ello se debe realizar un diagnóstico previo de identificación de los procesos claves.

El nivel de aceptación de una RP coincide con lo encontrado por Bolaños (2021) en su artículo, en el que menciona que es necesario un plan de RP, el cual incluya la capacitación en nuevas competencias de desempeño, un mejoramiento e innovador sistema de evaluación interno, una coordinación interinstitucional, un planteamiento de incentivos y reconocimientos al personal, garantizando con ello un mejor trato a los pacientes y usuarios del hospital.

Así mismo, los resultados coinciden con la teoría de la gestión de procesos por Harrington (1991) la cual busca la eficiencia de las operaciones manifestando para ello, que esta teoría debe ser vista como un proceso continuo apuntando hacia la mejora, y que se debe sumar a todos los involucrados dentro de la organización.

De la misma forma, lo obtenido coincide con la teoría de Lefcovich (2009) la cual menciona que la RP no puede separarse de las creencias, valores, cultura y prácticas de los empleados, en su lugar debe enfocarse en las prioridades inmediatas que debe resolverse, en la mejora de la calidad del trabajo y en los resultados que esperan los empleados, que los procesos deben simplificarse de tal manera que generen valor agregado.

Por lo tanto, con estos resultados obtenidos se afirma que el diagnóstico de la aceptación de la RP de un hospital si permite realizar una mejora en los procesos de la GTH.

En función al segundo objetivo específico de diagnosticar la actual GTH de un hospital, los resultados obtenidos evidencian que un 59.1% de los encuestados opinan que la actual GTH se encuentra a un nivel bajo en lo que respecta planificación de políticas y que ello se debe a que las estrategias y la planificación de los procesos no están acorde con los objetivos e indicadores institucionales, datos que al ser comparados con lo encontrado por Ramírez *et al.* (2019) en su artículo, los cuales diagnosticaron la GTH desde un enfoque estratégico, analizando para ello la estrategia organizacional, la necesidad del modelo funcional, así como, los rasgos y la tendencia actual, teniendo como resultados una evidencia altamente significativa cuando las empresas adoptan prácticas de gestión, y que las empresas que priorizan las estrategias organizacionales y de planificación lograran una socialización laboral, logrando con ello, involucrar al personal de forma activa a las metas empresariales, generando valor agregado y optimización de sus recursos, haciendo énfasis en la cultura organizacional determina la GTH desde un enfoque estratégico.

De la misma manera, los resultados diagnostican un nivel medio en lo que respecta al desarrollo y capacitación que realiza la GTH con un 45.3%, resultado que se encuentra con un margen mínimo del 1.3% que opina que el desarrollo y capacitación gestionado por GTH está a un nivel bajo (44%), datos

parecidos fueron encontrados por Checa-Llontop *et al.* (2020) en su artículo, quienes tuvieron como resultado que los factores que afectaban a la GTH eran que no existía un crecimiento interno debido a que no se contaba con capacitación producto del desconocimiento de un plan estratégico, llegando a la conclusión que la elaboración de estrategias propuesta para la GTH ayudaran a la mejora del desempeño del personal de la organización, de la misma forma, coincide con el artículo de los autores Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) que en su artículo encontraron falencias en la planificación de las capacitaciones, en el control y el monitoreo de las mismas en lo que respecta a su dimensión desarrollar, llegando los autores a la conclusión que los programas de capacitación y los entrenamientos en los puestos de trabajo impactan favorablemente en el desempeño del trabajador y por ende el cumplimiento de resultados.

Así mismo, al segundo objetivo específico en su dimensión organización del trabajo, donde se obtuvo un nivel medio del 44.7%, resultado que manifiesta que el diseño y la administración de puestos es percibida como medianamente organizada y que además hay un mínimo margen del 2.6% que percibe a un nivel bajo del 42.1% en la organización del trabajo por parte de la GTH, datos que al ser comparados con lo encontrado por Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) quienes en su artículo también realizaron la identificación de las necesidades en la GTH en empresas que brindan servicios, con el propósito de diseñar y estructurar un modelo en GTH que permita la mejora de los procesos internos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así mismo, los autores llegaron a la conclusión que la dimensión organizar es deficiente, ya que no se realiza el levantamiento de la información sobre los cargos y esto repercute en una deficiente elaboración de los manuales de puestos.

Finalmente, se tuvo un nivel bajo del 66% en la dimensión rendimiento percibida por los trabajadores que involucra los procesos de la evaluación del desempeño por parte de GTH, datos cuyo resultados coincide con el artículo de Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) quienes denominaron a su dimensión como auditar, que involucra los procesos de evaluación del desempeño, en la cual propusieron que se debe crear planes de mejora a razón de los indicadores de desempeño y que esta dimensión debe ser prioridad al momento de diseñar

y estructurar un modelo en GTH, así como, los resultados coinciden con la teoría por competencias de Alles (2005), la cual establece que hablar de talento es hablar de competencias, involucrando a las personas en aspectos claves de la empresa y que la competencia se puede medir haciendo uso de la evaluación del desempeño laboral; así como, la teoría de la administración humanista de Druker y Zamagni, la cual establece que se debe tener en consideración los conocimientos y talentos del personal.

Por lo tanto, con estos resultados se afirma que el diagnóstico actual de GTH de un hospital sí permite esquematizar una propuesta de reingeniería acorde a los procesos actuales de la GTH de un hospital en Lambayeque en el año 2023.

En función al tercer objetivo específico de diseñar una RP para la mejora de la GTH de un hospital, se diseñó una serie de estrategias de mejora a las dimensiones planificación de políticas, organización del trabajo, rendimiento, desarrollo y capacitación debido a que estas dimensiones obtuvieron resultados con niveles bajos, donde las estrategias diseñadas se desarrollaron mediante las cuatro fases de la RP y acorde los parámetros de la teoría de SERVIR-PE (2014) quien establece, desarrolla y ejecuta las políticas a emplear por las organizaciones del sector público en GTH, con el objetivo de fortalecer el servicio civil y la RP en la administración pública, resultados que fueron comparados con el objetivo del artículo de Pasaribu *et al.* (2021), de mejorar la efectividad y eficiencia de sus procesos mediante la aplicación de RP, y que en su artículo llegaron a la conclusión que la implementación exitosa de RP puede producir cambios radicales mejorando significativamente la eficiencia y efectividad en los procesos empresariales.

Tal es el caso, de lo encontrado en el artículo de Castro y Delgado (2020), quienes llegaron a la conclusión que a mejor GTH se tendrá un mejor desempeño laboral, donde sus indicadores capacitaciones y estímulos de desempeño fueron los más resaltantes, y como en el caso de la presente investigación también se propuso una mejora en los procesos de GTH en sus indicadores desarrollo y capacitación, de igual forma manifiestan que la ley del servicio civil tiene como finalidad la contribución de la mejora continua de los procesos de la administración pública, es por ello que el artículo en mención

afirma que la RP basada en la teoría de SERVIR-PE (2014) contribuye en la mejora de la GTH.

De la misma manera, los resultados encontrados por el artículo de Shahul *et al.* (2022) donde describieron que se logra un impacto positivo en el desempeño de la organización en aquellas empresas donde aplicaron RP en la alta dirección, más aún si se prepara a la organización para el cambio, habilitando las tecnologías informáticas y la gestión de personas; mientras que el impacto es de mayor proporción en la estructura organizacional cuando existe un pensamiento estratégico.

Así mismo, los resultados coinciden con el enfoque proactivo de Werther y Davis (2008) el cual manifiesta que los gerentes de la GTH se pueden anticipar y enfrentar a diversos desafíos por medio de la contribución a su equipo de trabajo y a la organización, los cuales fundamentan que la propuesta de una RP se puede aplicar a la GTH en base a un diagnóstico de los procesos claves a mejorar, basado en las metodologías y normas que rigen toda entidad, más aún si se trata de entidades públicas.

Por lo tanto, las teorías de SERVIR-PE (2014), el artículo de Shahul *et al.* (2022), el artículo de Pasaribu *et al.* (2021), el artículo de Castro y Delgado (2020), y, el enfoque proactivo de Werther y Davis (2008), afirman que el diseño de una RP sí permite la mejora de la GTH, siendo la presente investigación relevante ya que permite que la gestión sea mejor en comparación con otros hospitales, generando tiempos de respuesta óptimos, una mejor planificación, una automatización de la evaluación de desempeño, servidores públicos capacitados trabajando de forma eficiente y eficaz; y por lo tanto, el incremento de la satisfacción del paciente.

En función al cuarto objetivo específico, validar la propuesta de RP para la mejora de la GTH de un hospital, se obtuvo un resultado del 96.3% de validez por parte de los tres jueces expertos cuya experticia laboral son los más de 2 años ejerciendo el puesto y más de 5 años trabajando en entidades públicas y más aún, que la propuesta está basada en los parámetros establecidos por SERVIR-PE y que en su numeral 8.3 menciona que está presta a recibir aplicaciones de mejora de la GTH, información que al ser comparada con lo encontrado por Crispim *et al.* (2019) en su artículo, quienes mencionan que

intentar implantar una RP de una entidad privada en una pública sin las adaptaciones y regulación de resoluciones, no sería considerado un éxito adyacente, llegando a la conclusión que existe una escasa investigación sobre la evaluación realizada al desempeño de los trabajadores en la gestión pública, y que se debe enfocar esta línea en un futuro campo de investigación, sobre todo si se aplica diversas técnicas de gestión, como la RP que ayudaría a la optimización de procesos internos.

Así mismo, Jara *et al.* (2018) en su artículo coincide que la GTH es una herramienta que mejora la administración pública, que el desempeño del talento humano incide directamente en la eficiencia y funcionamiento adecuado de las entidades públicas, cuyos resultados de investigación afirman que se debe incidir en mejorar la gestión pública y el desempeño de los trabajadores del Ministerio de Salud.

Del mismo modo, la validación de la propuesta de una RP se sustenta en el enfoque estratégico de Werther y Davis (2008) el cual manifiesta que los gerentes y la GTH debe promover el éxito estratégico de la organización, tal es el caso que uno de los jueces expertos de la validación de la propuesta es el Director Ejecutivo del hospital de investigación, quien se mostró de acuerdo con la propuesta con un 93% de aplicabilidad y quien sin dudar puso en marcha algunas de las propuestas planteadas.

Así mismo coincide con la teoría de SERVIR-PE (2014) en su numeral 8.2 quien establece la priorización de los criterios a implementar en la GTH, los cuales coinciden con las dimensiones en las cuales se enfocó la propuesta, con estos resultados se afirma que la propuesta de RP para la mejora de la GTH de un hospital si valida la propuesta, con sustento en las normas y directivas del estado, en el cual el numeral 8.4 de SERVIR establece que se podrá validar las metodologías propuestas que se deseen aplicar por las entidades públicas que cuentan con la GTH, siempre y cuando estén dentro de los parámetros establecidos por SERVIR.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al primero objetivo específico de diagnosticar la aceptación de la RP de un hospital, el 59.1% de los encuestados presentaba un nivel de aceptación medio, lo que conlleva a una aceptación regular de reingeniería por parte de los trabajadores del hospital.
2. Para el segundo objetivo específico de diagnosticar la actual GTH de un hospital, un 59.1% de los encuestados opinan que la actual GTH se encuentra a un nivel bajo en lo que respecta planificación de políticas ello se debe a que las estrategias y la planificación de los procesos no se cumple a cabalidad con los objetivos e indicadores institucionales; por otro lado, un 44.7% manifestaron que la organización del trabajo está a un nivel medio, que el diseño y la administración de puestos es percibida como medianamente organizada y que además hay un mínimo margen del 2.6% que percibe a un nivel bajo (42.1%) de organización del trabajo por parte de la GTH; así mismo, un 56.6% manifiesta que la gestión del empleo se encuentra a un nivel medio ya que al momento de realizar los procesos de incorporación y administración de personas los efectúa a un nivel medio; sin embargo, un 66% manifestaron que la dimensión rendimiento que involucra los procesos de la evaluación del desempeño por parte de GTH, se encuentra a un nivel bajo; por otro lado, la compensación se encuentra a un nivel medio con una representación del 50.9%, esto quiere decir, que la administración de la compensación recibida en actividad es medianamente vista por los encuestados; así mismo, se diagnostica un nivel medio en lo que respecta al desarrollo y capacitación que realiza la GTH con un 45.3%, resultado que se encuentra con un margen mínimo del 1.3% que opina que el desarrollo y capacitación gestionado por GTH está a un nivel bajo (44%); por su parte, un 73.6% de los encuestados manifestaron que las relaciones humanas y sociales se encuentran a un nivel medio, ello incluye que las relaciones laborales, los planes de seguridad y salud en el trabajo, los beneficios sociales, la cultura, el clima laboral y la comunicación están medianamente fomentadas en la entidad y entre los funcionarios.

3. Para el tercer objetivo específico de diseñar una RP para la mejora de la GTH de un hospital, el diseño de una serie de estrategias para las dimensiones planificación de políticas, organización del trabajo, rendimiento, desarrollo y capacitación las cuales obtuvieron niveles bajos del 59.1%, 42.1%, 66% y 40% respectivamente, mediante las cuatro fases de la reingeniería y acorde los parámetros de SERVIR-PE que en su numeral 8.4 establece que se podrá validar las metodologías propuestas que se deseen aplicar permitirá una mejora en la GTH.
4. Finalmente, el cuarto objetivo específico de validar la propuesta de RP para la mejora de la GTH de un Hospital, se obtuvo un promedio del 96.3% de validez por parte de los tres jueces expertos, quienes concluyeron que la propuesta de una RP aporta en mejoras de los procesos de la GTH.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección Ejecutiva del hospital público de la provincia de Lambayeque, fomentar la reingeniería de procesos entre los funcionarios a cargo de las diversas jefaturas de las divisiones y unidades orgánicas, con el propósito de mejorar sus procesos de gestión y lograr una mayor aceptación de reingeniería por parte de los trabajadores del hospital.
2. Se recomienda a la Jefatura de la GTH y a sus trabajadores a cargo de los sistemas administrativo de GTH que a pesar de estar programado las acciones de control y seguimiento en el plan operativo institucional, se debe enfatizar seguimientos constantes sobre el trabajo administrativo realizado, de tal forma, que se pueda ejecutar las acciones correctivas en el período oportuno y tener un mejor enfoque de los procesos internos administrativos por mejorar.
3. Se recomienda a la Jefatura de la GTH considerar en su plan de trabajo las estrategias propuestas en las dimensiones donde se obtuvieron niveles bajos de gestión, de tal manera que se logre un alto nivel de percepción por los trabajadores del hospital, sobre la gestión que realiza GTH y con ello obtener una mejora significativa en sus procesos, un aumento en la eficiencia y eficacia de las funciones encomendadas, así como, una optimización de los recursos.
4. Finalmente, se recomienda a las entidades públicas de salud considerar una reingeniería en los procesos realizados por GTH, sobre todo en aquellos procesos donde la investigación obtuvo indicadores de niveles bajos.

REFERENCIAS

- Aceituno Huacani, C., Silva Minauro, R., & Cruz Chuyma, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Alpha Servicios Gráficos. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2179>
- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica. <https://books.google.com.pe/books?id=FYxjgmxValC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Alvarez Silva, M. I., Guarí Rivera, L., & Bermeo Giraldo, M. C. (2020). Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2-11. <https://doi.org/10.22463/24221783.2551>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Métodos de investigación online: herramientas digitales para recolectar datos*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Management of Human Resources. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2018). *Profesionalizando el Servicio Civil: Reflexiones y propuestas desde el Perú y América Latina*. SERVIR-PE, Lima. <https://storage.servir.gob.pe/publicaciones-gp/Libro-Profesionalizando-El-Servicio-Civil-julio-2018.pdf>

- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benites Vásconez, P. A. (2020). *Reingeniería de procesos en el desempeño de talento humano de la empresa Inmobiliaria Chloe S.A.* Doctoral dissertation, Ecuador. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1326>
- Bolaños Grau, P. L. (2021). Elementos determinantes de la Dinámica Gerencial de enfermería para el cuidado solidario en un hospital de ESSALUD, Perú. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(3), 640-657. <https://doi.org/10.36390/telos233.09>
- Bravo Davila, M. E. (2023). *Gestión de personas y desempeño laboral del servidor público en un gobierno regional del norte del Perú*. Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado. Chiclayo: Repositorio Institucional - UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109432>
- Castillo Arenas de Asmat, J. C., & Sánchez Cruz, M. I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de enfermería del Hospital I Albrecht-Es Salud*. Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Administración, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6859>
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. D. (2020). Human talent management strategy to improve job performance in a bank. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). Mexico: McGraw-Hill. <http://library.lol/main/137472127903DEA3DB2502D8217C06FB>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta ed.). México: McGrawHill.

https://www.google.com.pe/books/edition/_/JzM1zgEACAAJ?hl=es-419&kptab=overview

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic Times. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>

Contreras Morales, S. V. (2022). *Reingeniería de procesos y gestión operativa en personal operativo de la empresa de transportes de carga pesada*. Universidad César Vallejo. Trujillo: Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101090>

Crispim, G., Alberton, L., & Duque Ferreira, C. (2019). Oportunidad de investigaciones robustas en contabilidad: un análisis literario sobre evaluación de rendimiento en la gestión de los gobiernos municipales. *Contabilidad y Negocios*, 14(28), 126-142. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201902.007>

Estela Paredes, R. (2020). *Investigación Propositiva*. <https://www.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>

Fetais, A., Abdella, G., Al-Khalifa, K., & Hamouda, A. M. (2022). Business Process Re-Engineering: A Literature Review-Based. *Information*, 13(4), 185. <https://doi.org/10.3390/info13040185>

González González, A., Leal Rodríguez, L., Martínez Caballero, D., & Morales Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>

Hammer, M., & Champy, J. (2001). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: HarperBusiness. <http://library.lol/main/A988B339D2E47A90D6715BFF5167945F>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.).

México:

McGraw-Hill.

<http://library.lol/main/406A4956686A3AADDBC2ED0C4394F656>

- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>
- Jiménez, L. M., Jiménez, M. A., López, F. C., & Trigos, J. A. (2023). Perspectives of human talent management in the public sector of Peru [Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú]. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 277 - 288. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39752>
- Joshi, M. P. (2023). Talent management: A significant approach to strategic HRM in the hotel industry. *Strategic human resource management in the hospitality industry: A digitalized economic paradigm*, 193-207. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7494-5.ch010>
- Krishnan, A., Varma, R. P., Kamala, R., Anju, R., Vijayakumar, K., Sadanandan, R., . . . Ravindran, R. M. (2023). Re-engineering primary healthcare in Kerala. *Public Health Action*, 13(1), 19–25. <https://doi.org/10.5588/pha.22.0033>
- Lefcovich, M. (2009). *Preguntas y respuestas sobre reingeniería de proceso*. Argentina: El Cid Editor apuntes.
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Cubana de Medicina Militar*, 48(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011
- Lopez Ramos, P. R. (2022). *Desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque*. Tesis maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92164>
- Mendoza Hernández, W. A. (2020). *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa de la Empresa de Transportes de Carga Pesada*. Tesis

maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41633>

- Mohammad-Hadi, S., Abedin, B., & Kazemi, A. (2022). Talent management in government organizations: identification of challenges and ranking the solutions to address them. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(4), 1444-1468.
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2020-0231>
- Moreno-García, R. R., & Parra-Bofill, S. (2017). Methodology for the reengineering of processes. Validation in the company Cereals Santiago. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(2), 130-142.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360452099002>
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Navarro, E. (2003). Gestión y Reingeniería de Procesos. *Revista Improven*, 11(3), 1-4.
http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/jrmc/Control_y_Gestion_Estrategicos_II/articulos_relacionados/Gestion_y_reingenieria_de_procesos.pdf
- Nolasco Bonilla, R. S. (2021). *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Institucional - UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88342>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Pasaribu, R. D., Anggadwita, G., Hendayani, R., Kotjoprayudi, R. B., & Apiani, D. I. (2021). Implementation of business process reengineering (Bpr): Case study

of official trip procedures in higher education institutions. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(3), 622-644. <https://doi.org/10.3926/jiem.3403>

Pérez-Benito, F. J., Saéz, C., Conejero, J. A., Tortajada, S., Valdivieso, B., & García-Gómez, J. M. (2019). Temporal variability analysis reveals biases in electronic health records due to hospital process reengineering interventions over seven years. *PLoS ONE*, 14(8). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220369>

Qamar, Y., & Samad, T. A. (2021). Human resource analytics: A review and bibliometric analysis. *Personnel Review*, 51(1), 251-283. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2020-0247>

Ramírez Molina, R. I., Sukier, H. B., Monsalve Castro, L. C., & Lay Raby, N. D. (2022). People Management model from a sustainable approach: theories and reflections. *Procedia Computer Science*, 198, 596-601. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.292>

Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Human talent management: Analysis from the strategic approach. [Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico]. *Informacion Tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Rojas Livia, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4), 191-196. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>

Romero Haddad, C. M., & Humanez Petro, B. E. (2017). *Propuesta para hacer la reingeniería de procesos del Departamento de Talento Humano en la empresa CENSA sede Montería*. Doctoral dissertation, Universidad UMECIT. <http://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/581>

Romero Parra, L. M., & Salcedo Lara, M. (2019). Strategies to strengthen the human talent management process in a public entity. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 11(2), 99–117. <https://doi.org/10.15332/24631140.5084>

- SERVIR-PE. (2014). Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH: Normas para la Gestión del SAGRH en las Entidades Públicas. Lima, Lima, Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3584196/Resolución%20N°%20238-2014-SERVIR-PE.pdf?v=1662146204>
- Shahul Hameed, N. S., Salamzadeh, Y., Abdul Rahim, N. F., & Salamzadeh, A. (2022). The impact of business process reengineering on organizational performance during the coronavirus pandemic: moderating role of strategic thinking. *Foresight*, 24(5), 637 - 655. <https://doi.org/10.1108/FS-02-2021-0036>
- Soudabeh, K. (2013). Business Process Re-Engineering Application in Healthcare in a relation to Health Information Systems. *Procedia Technology*, 9, 949-957. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.12.106>
- Sungau, J., & Ndunguru, P. (2015). Business process reengineering: A panacea for reducing operational cost in service organizations. *Independent Journal of Management & Production*, 6(1), 141-168. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v6i1.248>
- Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). Model for human talent management in service-sector smes in Barranquilla, Colombia. [Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia]. *Innovar*, 29(79), 25-44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACION%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
Reingeniería de procesos	Se define como una exploración fundamental y el rediseño radical de los procesos para lograr mejoras espectaculares (Hammer y Champy, 2001).	Propone aplicar la RP mediante cuatro dimensiones	Preparación del cambio	Compromiso	Ordinal (Escala de Likert) Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre		
			Planeación del cambio	Necesidad de cambio			
			Diseño del cambio	Plan estratégico Plan de operaciones			
			Evaluación del cambio	Identificación de procesos Plan de acción			
Gestión del talento humano	Permite administrar una organización en base a los talentos de las personas dotadas de competencias (Chiavenato, 2019)	Propone aplicar la GTH mediante siete dimensiones	Planificación de políticas	Alcance y Objetivos	Ordinal (Escala de Likert) Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre		
			Organización del trabajo	Rediseño e Implantación			
			Gestión del empleo	Estrategias			
			Rendimiento	Planificación			
			Compensación	Diseño de puestos			
			Desarrollo y capacitación	Administración de puestos			
			Relaciones humanas y sociales	Incorporación		Relaciones laborales	
							Administración de personas
							Evaluación del desempeño
							Administración de compensaciones Administración de pensiones
	Capacitaciones	Seguridad y Salud en el trabajo					
	Progresión en la carrera						
	Bienestar Social	Cultura y clima organizacional					
	Comunicación interna						

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario N° 01

Instrucciones: Estimado participante, mediante el presente cuestionario se recolectará información para la investigación Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque, por lo que se exhorta a responder cada una de las interrogantes con veracidad, marcando con “X” en el recuadro que usted considere conveniente.

Reingeniería de Procesos	Escalas				
	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
Dimensión 01: Preparación del cambio					
01	Suele recomendar trabajar en la institución a sus amigos o conocidos				
02	Se considera valioso para la institución				
03	Se siente a gusto con la jefatura y su manejo de la institución				
04	Siente que en la institución existe un buen manejo de personas				
Dimensión 02: Planeación del cambio					
05	La oficina de Gestión de Talento Humano difunde al personal los cambios en el plan estratégico institucional				
06	La oficina de Gestión de Talento Humano implementa los planes estratégicos acorde con la realidad laboral del personal				
07	Durante el año, la oficina de la Gestión de Talento Humano se encarga de comunicar el plan operativo institucional				
08	El plan operativo institucional se ejecuta en la institución				
Dimensión 03: Diseño del cambio					
09	Los procesos clave de la institución están documentados de manera clara y concisa				
10	Se cuenta con un mapa de procesos que muestra los trámites a realizar en la oficina de Gestión de Talento Humano				
11	Existe cambios periódicamente en los documentos de gestión del MOF y ROF				
12	Se realiza reuniones para establecer los planes de acción para la mejora de los procesos realizados por la Gestión de Talento Humano				
Dimensión 04: Evaluación del cambio					
13	Se involucra a todo el personal cada vez que se establecen nuevas políticas de cambio en los procesos de Gestión de Talento Humano				
14	Al establecer un cambio en los procesos, se cuenta con una descripción detallada que incluye el propósito, alcance y objetivos				
15	Se incorpora nuevas tecnologías o herramientas en el rediseño de los procesos con el fin de aumentar la eficiencia y la calidad				
16	Presenta usted una actitud positiva frente a una implantación futura de cambio en la Gestión de Talento Humano				

Gestión del Talento Humano		Escala				
		nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
Dimensión 01: Planificación de políticas						
01	Las estrategias planteadas por la Gestión del Talento Humano se encuentran alineadas a los objetivos institucionales					
02	Se difunde los resultados de los indicadores de gestión obtenidos por la oficina de Gestión del Talento Humano					
03	Se socializa con todo el personal el cuadro de puestos requerido por cada oficina					
Dimensión 02: Organización del trabajo						
04	El diseño del perfil de puestos de la institución se realiza en base al mercado laboral					
05	Se realiza una correcta administración de los perfiles de puesto					
Dimensión 03: Gestión del empleo						
06	Se realiza una correcta selección del personal idóneo al puesto, respetando el orden de mérito					
07	Se brinda igualdad de oportunidades en el proceso de selección de un personal					
08	Los procesos de selección son transparentes					
09	Los requisitos en un proceso de selección están acorde al perfil de puestos					
10	Se entrega a tiempo los contratos y resoluciones de incorporación del personal					
11	Se recibe una inducción sobre las funciones a desempeñar					
12	Se realiza una evaluación de período de prueba al personal incorporado					
13	Es eficiente la custodia y administración de la documentación de la hoja de vida en la oficina de Gestión del Talento Humano					
14	La gestión del control de asistencia es la adecuada					
15	Se conoce sobre los roles y tiempo de vacaciones de cada personal					
16	La gestión de permisos y licencias es eficiente					
17	Considera coherente y razonable las rotaciones del personal					
18	Considera justo los procesos disciplinarios realizados al personal					
19	Se realiza la entrega de cargo al desvincularse de su función laboral					
20	Se le brinda una resolución o carta al desvincularse de su función laboral					
Dimensión 04: Rendimiento						
21	Usted es parte del proceso de evaluación de desempeño					
22	Se le ha brindado las herramientas necesarias para formar parte de un proceso de evaluación de desempeño					
23	Se le ha brindado los resultados obtenidos, producto de la evaluación de desempeño					
24	Recibe retroalimentación de fortalezas y debilidades de sus funciones laborales					

Gestión del Talento Humano		Escalas				
		nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
Dimensión 05: Compensación						
25	Considera proporcional la remuneración recibida en base a las funciones laborales que realiza					
26	Se cuenta con acceso al reporte de planillas dentro de las fecha de pago					
27	La oficina de Gestión del Talento Humano comunica las resoluciones sobre los beneficios salariales a percibir					
28	La gestión de otorgamiento de pensiones a los ex servidores es eficiente					
Dimensión 06: Desarrollo y capacitación						
29	Se elabora el plan de capacitaciones anualmente					
30	Se difunde entre todo el personal las capacitaciones programadas en el plan					
31	Se realiza un control de asistencia en las capacitaciones ofertadas por la entidad					
32	Se brinda las facilidades para desarrollar una línea de carrera					
33	Al realizar los concursos de ascenso, se selecciona al personal idóneo					
Dimensión 07: Relaciones humanas y sociales						
34	La institución permite las relaciones colectivas					
35	La administración de la Gestión del Talento Humano está presta a escuchar algún reclamo					
36	Se conoce sobre el plan de seguridad y salud en el trabajo					
37	Es eficiente la gestión de la Salud Ocupacional					
38	Se realiza diagnósticos en su área de trabajo sobre los peligros y riesgos a los cuales puede estar expuesto					
39	A sido acreedor de algún beneficio social por parte de la entidad					
40	A sido acreedor de algún convenio institucional					
41	Considera que la oficina donde desempeña sus labores, posee un buen clima laboral					
42	Considera que la institución en general posee un buen clima laboral					
43	Se fomenta una adecuada cultura laboral					
44	Es cordial el trato que recibe por parte del personal con mayor tiempo de servicio					
45	Se proyecta una buena comunicación entre usted y su jefe inmediato					
46	Se tiene claro los canales de comunicación entre las divisiones y unidades					

Anexo 3: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque

Investigadora: Kimberly Arika Arias Barón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque", cuyo objetivo es proponer una reingeniería de procesos para mejorar la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque en el año 2023

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital Belén de Lambayeque.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cómo la reingeniería de procesos mejora la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque en el año 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán las respuestas a las preguntas sobre la investigación titulada: "Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará por medio de formulario en línea de la institución Hospital Belén de Lambayeque. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Arias Barón Kimberly Alika email: ing.baronka@gmail.com y Docente asesor Pisfil Benites Nilthon Ivan email: pbenitesni@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos de la propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE

Yo, Jesús Alfonso Yesquen Alburquerque, identificado con DNI N°17614547, con Grado Académico de Maestro en Ciencias Salud Pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo con Resolución/Acta N° 038-2002-CU Libro 02 Folio 54 Diploma A228442

Hago constar que, he leído y revisado la Propuesta de Reingeniería de procesos administrativos de la Gestión del Talento Humano de un Hospital de la provincia de Lambayeque, correspondientes a la Tesis Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, objetivos, fases, estructura, estrategias, desarrollo y evaluación.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		<i>Precisar el término “cómo” del planteamiento del problema</i>

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
90%	90%	100%	93%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable al Hospital de la provincia de Lambayeque, las mismas que están dentro de los parámetros establecidos por SERVIR-PE quien en su DIRECTIVA N° 002-2014-SERVIR/GDSRH del numeral 8.4 establece que se podrá validar las metodologías propuestas para los procesos de las oficinas de recursos humanos.

OBSERVACIONES:.....

.....

Chiclayo, 30 de junio del 2023.

Jesus Alfonso Yesquen Alburquerque
 Resolución/Acta: 038-2002-CU
 Diploma: A228442
 Centro de labores: Hospital Belén de Lambayeque
 Cargo: Director Ejecutivo

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL "BELÉN" LAMBAYEQUE

Dr. Jesús A. Yesquen Alburquerque
 DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
 CMP 041366 RNE 096503
 DNI 17614547

Mg. Yesquen Alburquerque Jesus Alfonso



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	YESQUEN ALBURQUERQUE
Nombres	JESUS ALFONSO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17614547

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE CUMPA REYES
Secretario General	FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ
Decano	HAYDEE CHIRINOS CUADROS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS SALUD PUBLICA
Fecha de Expedición	10/04/2002
Resolución/Acta	038-2002-CU
Diploma	A228442
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001347555

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/06/2023 00:13:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE
REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE**

Yo, Lisethe del Rosario Enriquez Becerra, identificada con DNI N° 44707321, con Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo con Registro en Sunedu N° 052-178524

Hago constar que, he leído y revisado la Propuesta de Reingeniería de procesos administrativos de la Gestión del Talento Humano de un Hospital de la provincia de Lambayeque, correspondientes a la Tesis Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, objetivos, fases, estructura, estrategias, desarrollo y evaluación.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	97%	100%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable al Hospital de la provincia de Lambayeque, las mismas que están dentro de los parámetros establecidos por SERVIR-PE quien en su DIRECTIVA N° 002-2014-SERVIR/GDSRH del numeral 8.4 establece que se podrá validar las metodologías propuestas para los procesos de las oficinas de recursos humanos.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 30 de junio del 2023.

Lisethe del Rosario Enriquez Becerra
 Registro en Sunedu N°: 052-178524
 Centro de labores: Hospital Belén de Lambayeque
 Cargo: Coordinadora EMED

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE



.....
 Lic. Lisethe del Rosario Enriquez Becerra
 CEP: 001058 - ANEE 020129
 COORDINADOR PP REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD
 Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES

DNI 44707321
 Mg. Enriquez Becerra Lisethe del Rosario



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE DATOS DE AUTORIDADES

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registros de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que, el Secretario General que suscribe y/o certifica el documento presentado por el ciudadano, que se detalla a continuación, se encuentra inscrito en el Registro de Datos de las Autoridades de las Universidades, Institutos y Escuelas de Educación Superior previstas en la Ley N° 30220.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO:

Apellidos	ENRIQUEZ BECERRA
Nombres	LISETHE DEL ROSARIO
Tipo de Documento de Identidad	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD
Número de Documento de Identidad	44707321

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN:

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Secretario General	LOMPARTE ROSALES, ROSA JULIANA

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO:

Tipo	DIPLOMA DE GRADO ACADÉMICO
Fecha de Expedición	14 DE NOVIEMBRE DE 2022
Fecha de Autenticación	19 DE NOVIEMBRE DE 2022
Número	052-178524
Descripción	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
	09 de enero de 2023



CODIGO 000080627

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA (*)



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

Fecha: 09/01/2023 19:23:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software apropiado para ello.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141° - A del Código Civil.

(*) El que suscribe, deja constancia que los datos del Secretario General que suscribe y/o certifica el documento se encuentran inscritos en el Registro de Datos de Autoridades, sin calificar y/o validar el contenido del documento emitido por la Universidad, Instituto y Escuela de Educación Superior.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE
REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE**

Yo, David Antonio Custodio Salazar, identificado con DNI N° 46364712, con Grado Académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo con Resolución/Acta N° 0289-2023-UCV Diploma 052-203837.

Hago constar que, he leído y revisado la Propuesta de Reingeniería de procesos administrativos de la Gestión del Talento Humano de un Hospital de la provincia de Lambayeque, correspondientes a la Tesis Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, objetivos, fases, estructura, estrategias, desarrollo y evaluación.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
97%	98%	100%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable al Hospital de la provincia de Lambayeque, las mismas que están dentro de los parámetros establecidos por SERVIR-PE quien en su DIRECTIVA N° 002-2014-SERVIR/GDSRH del numeral 8.4 establece que se podrá validar las metodologías propuestas para los procesos de las oficinas de recursos humanos.

OBSERVACIONES:.....

.....

Chiclayo, 30 de junio del 2023.

David Antonio Custodio Salazar
Resolución/Acta: 0289-2023-UCV
Diploma 052-203837
Centro de labores: Hospital Belén de Lambayeque
Cargo: Técnico Administrativo del SIS



DNI 46364712

Mg. Custodio Salazar David Antonio



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUSTODIO SALAZAR
Nombres	DAVID ANTONIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46364712

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	Maestro en Gestión Pública
Fecha de Expedición	08/05/2023
Resolución/Acta	0289-2023-UCV
Diploma	052-203837
Fecha Matrícula	31/08/2021
Fecha Egreso	31/01/2023

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001348830

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/06/2023 14:00:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.


Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2140120320&lang=es&tro=103&cs=1&u=1088032488

feedback studio Kimberly Arika Arias Barón Reingeniería de procesos en la gestión del ... /null 10 de 65



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORA:
Arias Barón, Kimberly Arika (orcid.org/0000-0003-3271-327X)

ASESORES:
Mg. Plinio Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7105)
Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (orcid.org/0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Modelo de Herramientas Científicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ
2023

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 %
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	2 %
3	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	alfapublicaciones.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	qdoc.tips <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	vsip.info	<1 %

Página: 1 de 39 Número de palabras: 12401 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Archivos de Informe Final

Archivos de Tesis						
Tipo Doc	Descripción	Subir	Ver	Eliminar	Resultado	
Archivo de Producto	Arias_BKA.pdf		 			
Archivo Antiplagio	Arias_BKA_Turnitin.pdf		 		ARCHIVO VALIDO - APROBADO(14%) 	

Anexo 6: Propuesta de investigación

Reingeniería de procesos administrativos de la Gestión del Talento Humano de un Hospital de la provincia de Lambayeque

1. Presentación

La propuesta consiste en una reingeniería de procesos administrativos de la GTH, en lo que respecta a los procesos de planificación de políticas, de organización del trabajo, de rendimiento, de desarrollo y capacitación, los cuales tuvieron indicadores bajos y medios en la encuesta realizada a una población de 159 trabajadores administrativos nombrados y CAS de un hospital de la provincia de Lambayeque durante el período de junio 2023.

Tabla

Procesos administrativos de la GTH de un hospital

Dimensiones de la variable GTH	% nivel bajo	% nivel medio
D1: Planificación de políticas	59,1% ↓	
D2: Organización del trabajo	42,1% ↓	44,7% →
D3: Gestión del empleo		56,6% →
D4: Rendimiento	66,0% ↓	
D5: Compensación		50,9% →
D6: Desarrollo y capacitación	44,0% ↓	45,3% →
D7: Relaciones humanas y sociales		73,6% →

Nota. Las dimensiones con indicadores en rojo formaran parte de la propuesta.

Con la propuesta se busca lograr una mejora en los procesos de la GTH, ya que en la actualidad el hospital se centra en actividades de carácter administrativo, descuidando las actividades asociadas a la GTH y al desarrollo de personas.

2. Objetivo general de la propuesta:

Mejorar la gestión de procesos administrativos de la GTH de un Hospital de la provincia de Lambayeque.

3. Objetivos específicos de la propuesta:

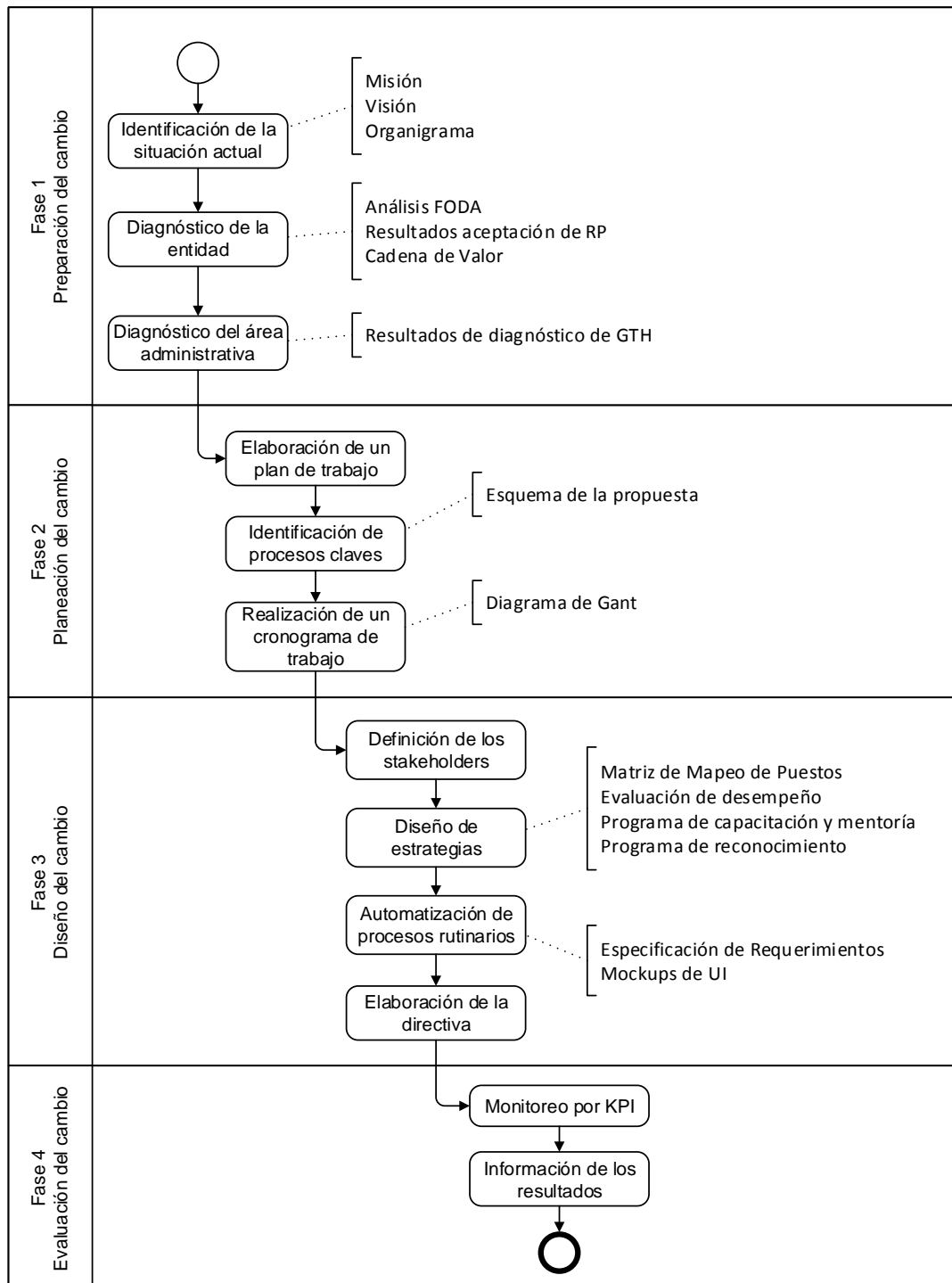
- Preparar el cambio a realizar de los indicadores en rojo
- Planificar el cambio a realizar de los procesos
- Diseñar el cambio a realizar de los procesos
- Evaluar el cambio propuesto

4. Fases de la propuesta

Para desarrollar cada uno de los objetivos específicos, se realizó un flujograma de procesos con las fases de reingeniería, en donde se detalló las actividades a realizar y la documentación a obtener en cada una de ellas.

Figura

Flujograma de reingeniería de la propuesta de investigación

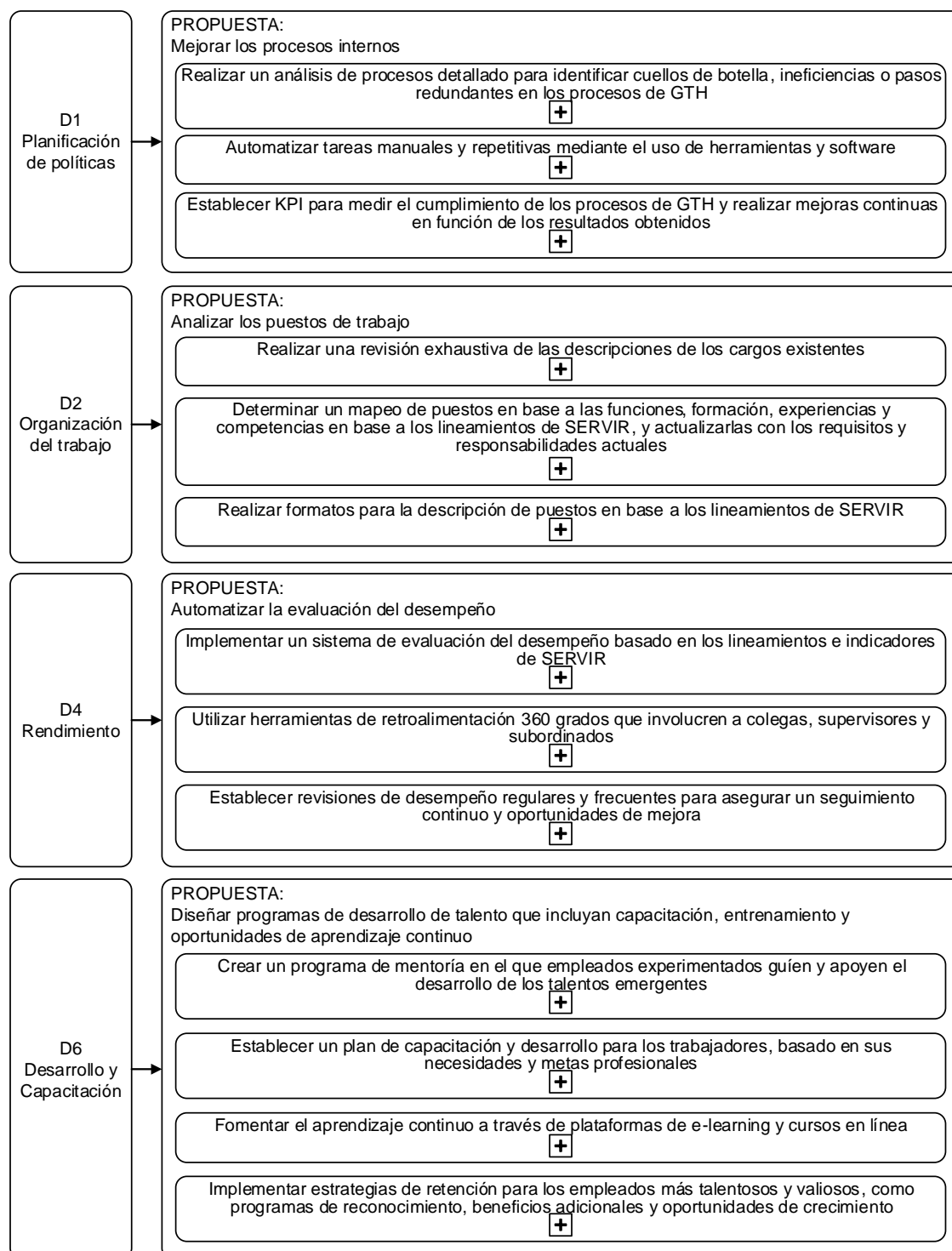


5. Estructura de la propuesta

En base a las fases de reingeniería, se estructuró las estrategias de aquellas dimensiones con indicadores en rojo, esquematisando en la siguiente figura para una mayor comprensión de los objetivos y de las estrategias propuestas.

Figura

Esquema de las estrategias propuestas



6. Estrategias de la propuesta

En base a la estructura propuesta se determinó las actividades a desarrollar, los objetivos, recursos, los responsables de la ejecución e instrumentos que permitirán la evaluación de los objetivos planteados.

Indicador con nivel Bajo	Objetivo	Estrategias	Recursos/materiales a emplear	Responsables	Instrumento de evaluación
Planificación de políticas	Mejorar los procesos internos	Realizar un análisis de procesos detallado para identificar cuellos de botella, ineficiencias o pasos redundantes en los procesos de GTH	<ul style="list-style-type: none"> •ROF¹ •MOF² •TUPA³ •Organigrama •Plan de trabajo •Presupuesto anual 	<ul style="list-style-type: none"> •Director Ejecutivo •Jefatura de GTH •Jefatura de Planeamiento •Jefatura de Asesoría Legal 	Informes por SISGEDO ⁴
		Automatizar tareas manuales y repetitivas mediante el uso de herramientas y software	<ul style="list-style-type: none"> •Google Forms y drive •Software de BD⁵ y Programación 	<ul style="list-style-type: none"> •Director Ejecutivo •Jefatura de GTH •Coordinador del CSI⁶ 	Informes por SISGEDO
		Establecer KPI para medir el cumplimiento de los procesos de GTH y realizar mejoras continuas en función de los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> •Cuadro de KPI de la GTH 	<ul style="list-style-type: none"> •Director Ejecutivo •Jefatura de GTH •Jefatura de Planeamiento 	Informes por SISGEDO

¹ Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

² Manual de Organización y Funciones (MOF)

³ Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

⁴ Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO)

⁵ Base de Datos (BD)

⁶ Centro de Sistemas de Información (CSI)

Indicador con nivel Bajo	Objetivo	Estrategias	Recursos/materiales a emplear	Responsables	Instrumento de evaluación
Organización del trabajo	Analizar los puestos de trabajo	Realizar una revisión exhaustiva de las descripciones de los cargos existentes	<ul style="list-style-type: none"> •ROF •MPP⁷ •CAP⁸ •PAP⁹ •TDR¹⁰ de los CAS 	<ul style="list-style-type: none"> •Jefatura de GTH •Jefatura de Planeamiento •Jefatura de Logística 	Informes por SISGEDO
		Determinar un mapeo de puestos en base a las funciones, formación, experiencias y competencias según los lineamientos de SERVIR, y actualizarlas con los requisitos y responsabilidades actuales	<ul style="list-style-type: none"> •Mapeo de puestos •Mapeo de dotación 	<ul style="list-style-type: none"> •Jefatura de GTH •Jefaturas de cada Unidad y de cada División 	Matriz de Mapeo de puestos y CPE
		Realizar formatos para la descripción de puestos en base a los lineamientos de SERVIR	<ul style="list-style-type: none"> •MPP •CPE¹¹ 	<ul style="list-style-type: none"> •Jefatura de GTH •Jefaturas de cada Unidad y de cada División 	Matriz de Mapeo de puestos y CPE

Nota. Los recursos y materiales a emplear se sustentan en la documentación solicitada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR

⁷ Manual de Perfiles de Puestos (MPP)

⁸ Cuadro de Asignación de Personal (CAP)

⁹ Presupuesto de Asignación de Personal (PAP)

¹⁰ Términos de referencia (TDR)

¹¹ Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE)

Indicador con nivel Bajo	Objetivo	Estrategias	Recursos/materiales a emplear	Responsables	Instrumento de evaluación
Rendimiento	Automatizar la evaluación del desempeño	Implementar un sistema de evaluación del desempeño basado en los lineamientos e indicadores de SERVIR	<ul style="list-style-type: none"> •Directiva •Formatos SERVIR •Software de BD y Programación 	<ul style="list-style-type: none"> •Jefatura de GTH •Coordinador del CSI 	Informes por SISGEDO
		Utilizar herramientas de retroalimentación 360 grados que involucren a los pares, jefaturas y personal a cargo	<ul style="list-style-type: none"> •Matriz de participantes •Formatos SERVIR 	<ul style="list-style-type: none"> •Jefatura de GTH •Coordinador del CSI •Jefaturas de cada Unidad y de cada División 	Informes por SISGEDO
		Establecer revisiones de desempeño regulares y frecuentes para asegurar un seguimiento continuo y oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> •Plan anual de evaluación •Matriz de acciones de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> •Director ejecutivo •Jefatura de GTH •Jefaturas de cada Unidad y de cada División 	Matriz de monitoreo

Nota. Los recursos y materiales a emplear se sustentan en la documentación solicitada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR

Indicador con nivel Bajo	Objetivo	Estrategias	Recursos/materiales a emplear	Responsables	Instrumento de evaluación
Desarrollo y capacitación	Diseñar programas de desarrollo de talento que incluyan capacitación, entrenamiento y oportunidades de aprendizaje continuo	Crear un programa de mentoría en el que empleados experimentados guíen y apoyen el desarrollo de los talentos emergentes	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de Potencial de Desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Director ejecutivo • Jefatura de GTH • Jefatura de UADI¹² 	Formatos de ejecución de las mentorías
		Establecer un plan de capacitación y desarrollo para los trabajadores, basado en sus necesidades y metas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de desarrollo de las personas • Matriz de requerimientos de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefaturas de cada Unidad y de cada División • Jefatura de GTH • Jefatura de UADI 	Formatos de ejecución de las capacitaciones
		Fomentar el aprendizaje continuo a través de plataformas de e-learning y cursos en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas e-learning 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefatura de UADI • Coordinador del CSI 	Registro de capacitaciones
		Implementar estrategias de retención para los empleados más talentosos y valiosos, como programas de reconocimiento, beneficios adicionales y oportunidades de crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de Potencial de Desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Director ejecutivo • Jefatura de GTH • Jefatura de la División de Administración 	Informes por SISGEDO

Nota. Los recursos y materiales a emplear se sustentan en la documentación solicitada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR

¹² Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación (UADI)

7. Desarrollo de la estructura de la propuesta

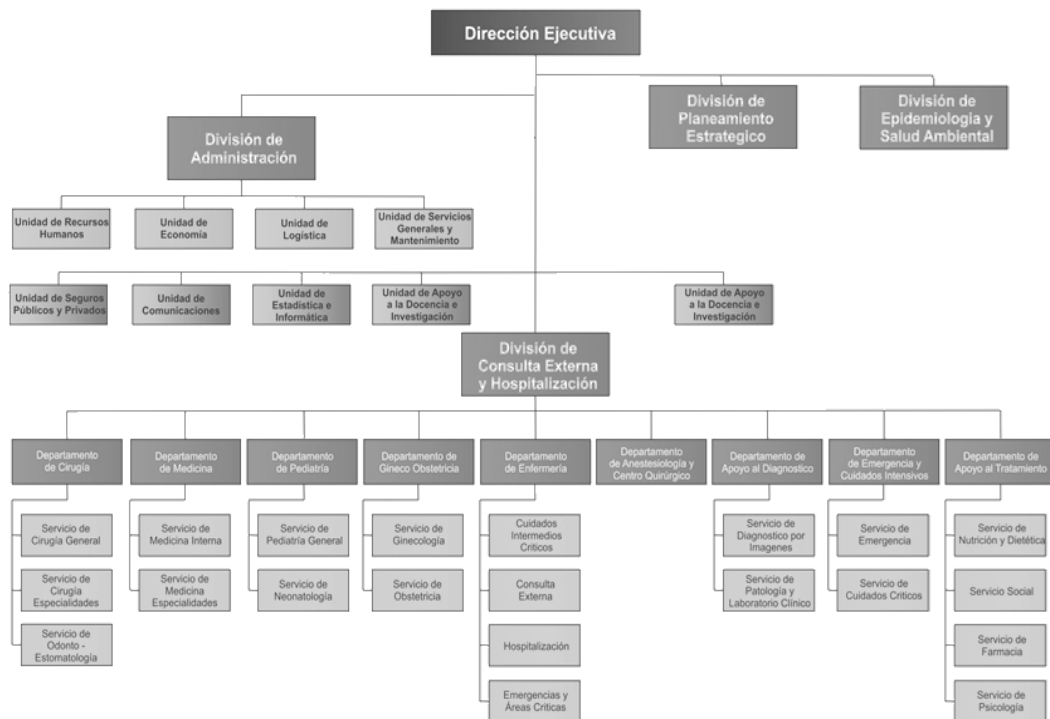
Fase 1: Preparación del Cambio

1.1 Identificación de la situación actual

- **Misión:** La Misión del Hospital es prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural.
- **Visión:** Ser un Hospital con usuarios satisfechos por la atención, con trabajadores capacitados, pro-activos y trabajando en equipo; con servicios básicos, infraestructura y equipamientos mínimos adecuados; con gestión democrática e investigando y coordinando la solución a los problemas de salud de su ámbito de influencia.
- **Organigrama:**

Figura

Organigrama estructural del hospital



Nota. Fuente Unidad de Comunicaciones del Hospital

1.2 Diagnóstico de la entidad

- Análisis FODA

Debilidades

- Limitados recursos humanos capacitados.
- Incapacidad para realizar procesos de selección oportunos, para satisfacer las necesidades prioritarias de los usuarios.

Oportunidades

- Cuentan con recursos financieros necesarios, en la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios y Donaciones y Transferencias, para el abastecimiento oportuno de los diferentes servicios asistenciales.
- Incremento del ingreso promedio de la población en la región, originando mayor demanda de servicios de salud.
- Ley de aseguramiento universal que obligará a todo ciudadano a afiliarse a algún régimen de aseguramiento en salud.
- Crecimiento del mercado de salud

Fortalezas

- Incremento de equipamiento tecnológico
- Personal capacitado desarrolla múltiples funciones, no inherentes a su cargo, cumpliendo con el desarrollo de las actividades más complejas de la Unidad.

Amenazas

- Alta rotación de las Jefaturas de las diferentes Divisiones y Unidades.
- Personal asignado a las diferentes Jefaturas de las Divisiones y Unidades, no cuenta con la acreditación, conocimientos, ni experiencia necesaria para ocupar los diferentes puestos.

- Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

En la siguiente tabla se puede apreciar la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), con la cual se obtiene un valor dentro de una escala comprendida entre 1 y 4, que representa el grado de respuesta que tiene el sector analizado el entorno del sector salud, donde 4 significa que responde muy bien y 1 responde muy mal.

Tabla

Factores determinantes de éxito del hospital

	Factores determinantes de éxito	Peso	Valor	Ponderación
<i>Oportunidades</i>				
1	Cuentan con recursos financieros necesarios, en la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios y Donaciones y Transferencias, para el abastecimiento oportuno de los diferentes servicios asistenciales.	0.15	3	0.45
2	Incremento del ingreso promedio de la población en la región, originando mayor demanda de servicios de salud.	0.14	3	0.30
3	Ley de aseguramiento universal que obligará a todo ciudadano a afiliarse a algún régimen de aseguramiento en salud.	0.05	2	0.10
4	Crecimiento del mercado de salud	0.05	2	0.10
<i>Total Oportunidades</i>		0.35		0.95
<i>Amenazas</i>				
1	Alta rotación de las Jefaturas de las diferentes Divisiones y Unidades.	0.10	2	0.20
2	Personal asignado a las diferentes Jefaturas de las Divisiones y Unidades, no cuenta con la acreditación, conocimientos, ni experiencia necesaria para ocupar los diferentes puestos.	0.15	2	0.30
<i>Total Amenazas</i>		0.25		0.50
TOTAL		0.60		1.45

Nota. Obtenido del FODA del hospital.

Para el caso del hospital el factor que se ha determinado luego del análisis es 1.45. Dicho resultado permite concluir que el hospital está respondiendo mejor a las oportunidades (0.95) del ambiente que a las amenazas (0.50).

- Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

En la siguiente tabla se puede observar la matriz MEFI, con la cual se obtiene un valor dentro de una escala comprendida entre 1 y 4, donde 1 significa Debilidad Mayor y 4 significa Fortaleza mayor.

Tabla

Factores internos claves del hospital

Factores internos claves	Peso	Valor	Ponderación
Fortalezas			
1 Incremento de equipamiento tecnológico	0.05	3	0.15
2 Personal capacitado desarrolla múltiples funciones, no inherentes a su cargo, cumpliendo con el desarrollo de las actividades más complejas de la Unidad	0.15	3	0.45
Total Fortalezas		0.20	0.60
Debilidades			
1 Limitados recursos humanos capacitados	0.05	1	0.05
2 Incapacidad para realizar procesos de selección oportunos, para satisfacer las necesidades prioritarias de los usuarios	0.10	2	0.20
Total Debilidades		0.15	0.25
TOTAL		0.35	0.85

Nota. Obtenido del FODA del hospital.

Donde el puntaje obtenido para el hospital es de 0.85, por encima del promedio, indicando que se está teniendo una adecuada utilización de las fortalezas (0.60) y se está tratando de reducir el impacto perjudicial de las debilidades (0.25).

- Resultados de aceptación de RP

Tabla

Niveles de aceptación de una RP

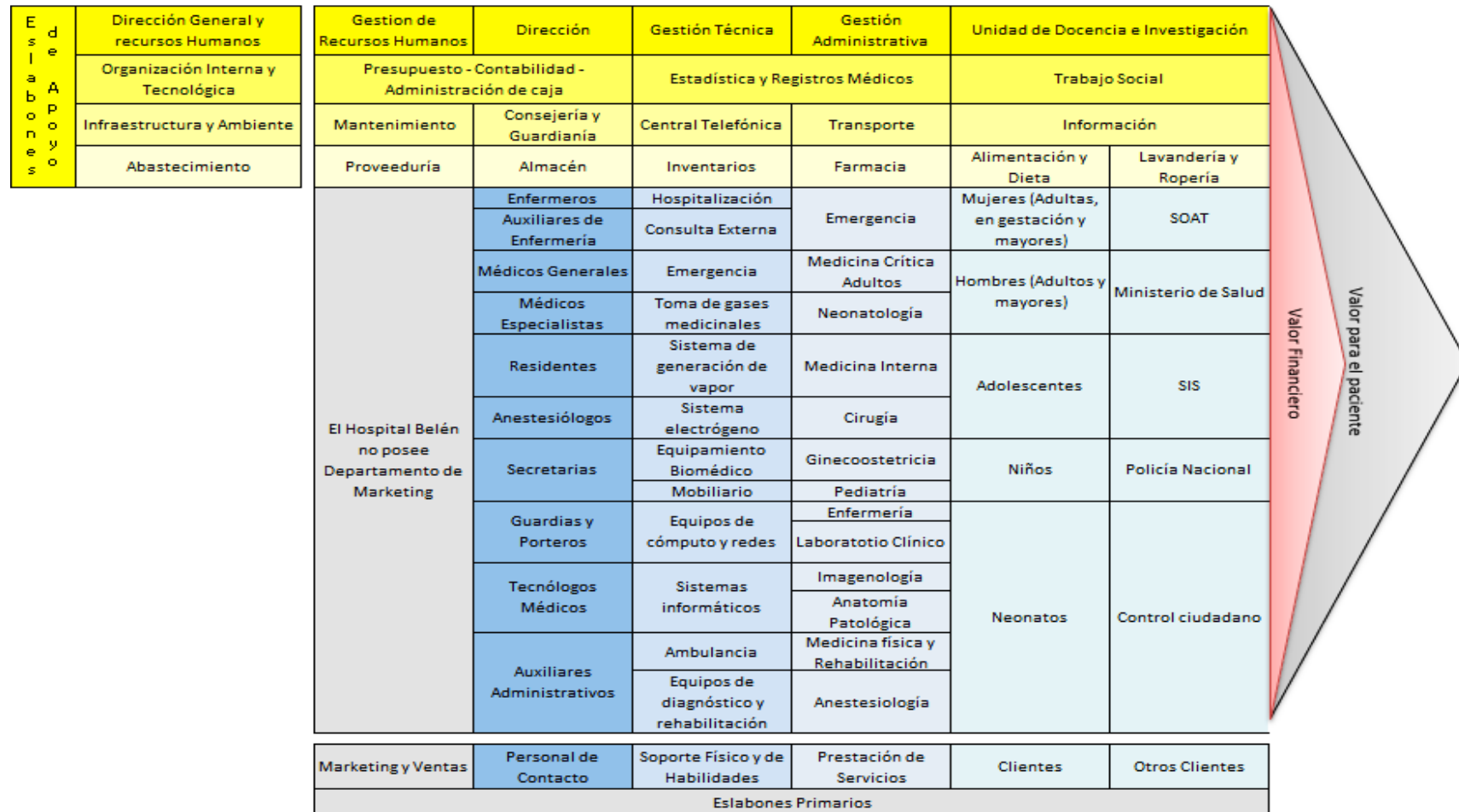
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	5.7%
Medio	94	59.1%
Bajo	56	35.2%
Total	159	100%

Nota. Se obtuvo que un 59.1% de los encuestados acepta medianamente una RP, es decir, que los encuestados se encuentran ni a favor ni en contra sobre una aceptación de la RP.

1.3 Cadena de Valor

Figura

Cadena de valor del hospital



Nota. Fuente Unidad de Comunicaciones del Hospital

1.4 Diagnóstico de la GTH

En la actualidad las gestión de procesos más fortalecidas con recursos por parte de la GTH son los de gestión de compensaciones (14%) que incluyen las planillas, la gestión de la relaciones humanas (9%) que incluye el bienestar social y la gestión del empleo (5%) que incluye el control de asistencia y la administración de legajos.

Por otro lado, se identifican que las gestiones con un menor nivel de desarrollo son los vinculados a la planificación de políticas de GTH, gestión del desarrollo y capacitación (2%), la organización del trabajo y su distribución (1%) y la gestión del rendimiento (0%).

Actualmente, GTH tiene una gran demanda en procesos administrativos que la posicionan como un área de soporte de atención reactiva, y no un socio estratégico interno.

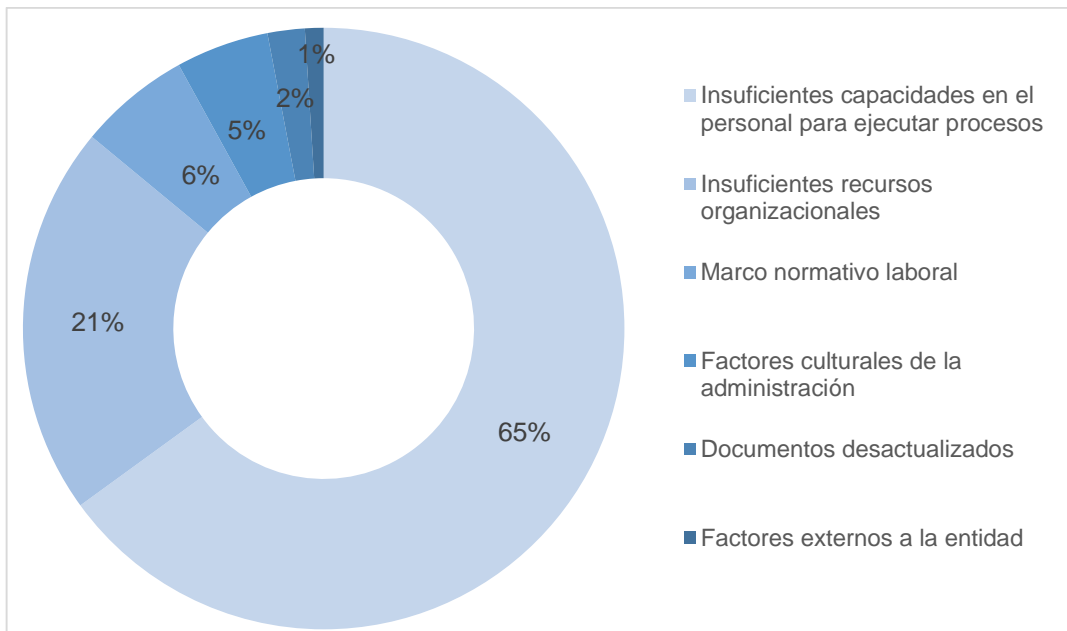
Esto debido principalmente por:

- Contar con un alto porcentaje de personal bajo la modalidad temporal (CAS) que conlleva a una alta carga de trabajo administrativo.
- Falta de conocimiento de procesos de Recursos Humanos asociados a la gestión del talento.
- Falta de capacidades de la GTH sobre los demás procesos inherentes.
- La GTH solicita un mayor apoyo para el desarrollo de sus funciones.
- Mayores capacitaciones en procesos e instrumentos de GTH.
- Mayor grado de definición de los procesos, tanto los que desarrollan actualmente como los futuros.

En el último Censo del 2013 elaborado por SERVIR, se determinó que el 65% presenta dificultades para ejecutar los procesos de la GTH.

Figura

Principales dificultades detectadas por Gestores de RR.HH

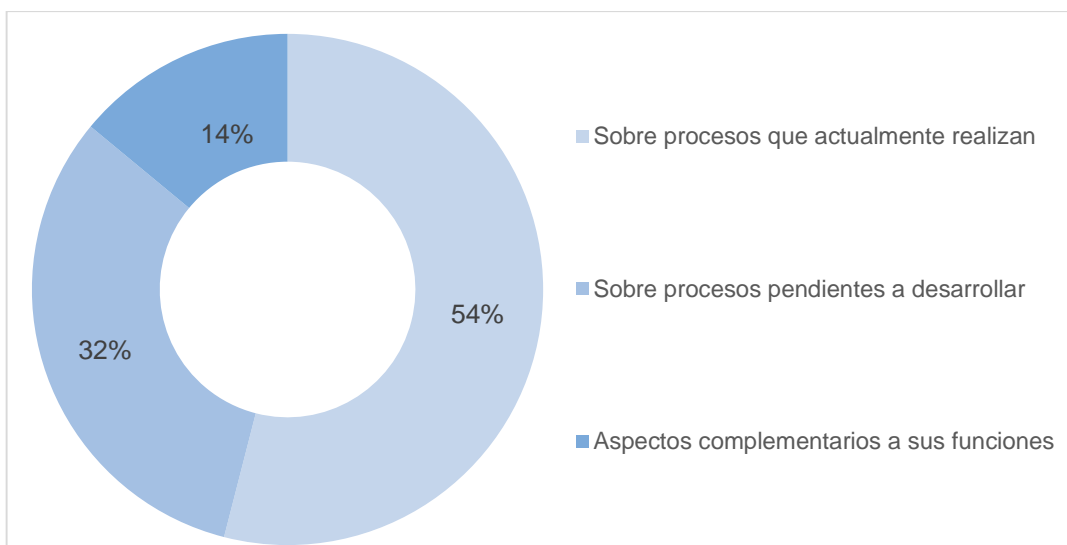


Nota. Fuente: SERVIR, Censo 2013.

Así como, se realizó un estudio el cual determinaba que el 54% requieren de capacitaciones en los procesos que actualmente realizan en GTH.

Figura

Principales necesidades de capacitación



Nota. SERVIR, Censo 2013.

Producto de las encuestas aplicadas a la población de estudio, se diagnosticó la perspectiva que tienen los trabajadores de la gestión administrativa de la GTH, con los siguientes resultados:

Tabla

Perspectiva de los trabajadores de la GTH

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Planificación de políticas	59,1%	38,4%	2,5%
Organización del trabajo	42,1%	44,7%	13,2%
Gestión del empleo	35,2%	56,6%	8,2%
Rendimiento	66,0%	23,9%	10,1%
Compensación	35,2%	50,9%	13,8%
Desarrollo y capacitación	44,0%	45,3%	10,7%
Relaciones humanas y sociales	18,2%	73,6%	8,2%

Nota. Las dimensiones con perspectiva en rojo serán objeto de la propuesta de un RP con el fin de mejorar la gestión de las mismas por parte de GTH.

Así mismo, SERVIR-PE (2014) en su numeral 8.2 establece la priorización de los criterios a implementar en la GTH, los cuales se mencionan en la siguiente tabla y que coinciden con las dimensiones en las cuales se enfocó la propuesta.

Tabla

Priorización de los criterios a implementar en la GTH

Criterios de priorización	Dimensiones de estudio
1° Ingreso	D2: Organización del trabajo
2° Desarrollo (Capacitaciones)	D6: Desarrollo y capacitación
3° Resultados (Evaluación del desempeño)	D4: Rendimiento
4° Planificación de la oficina	D1: Planificación de políticas

Nota. En base al diagnóstico descrito, se concluye que las dimensiones con indicadores en rojo son los ejes de priorización a atender por SERVIR, las mismas que serán parte de la propuesta de reingeniería.

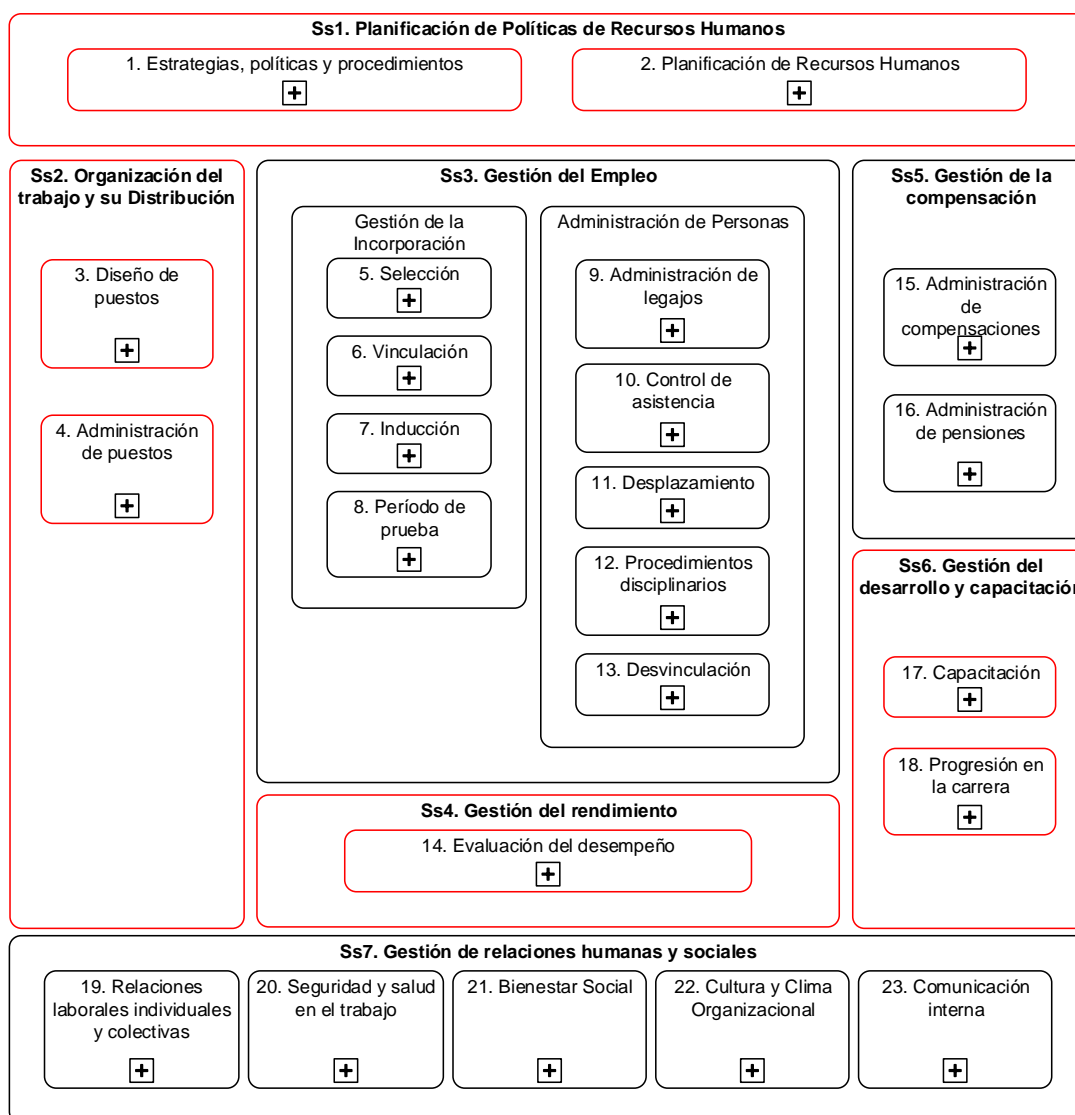
Por lo tanto, la apreciación de los trabajadores es que la GTH no tiene buenas prácticas, ya que se basa en prácticas de nivel medio y en nivel bajo, en conclusión, las mejoras está en las dimensiones D1 Planificación de

políticas y D4 Rendimiento, los resultados de nivel medio que son las dimensiones D2 Organización del trabajo y D6 Desarrollo y capacitación, requiere un fortalecimiento para evaluar las posibles mejoras a futuro.

Con ello, se esquematizó en la siguiente figura las dimensiones y sus procesos para una visión general de donde se debe enfocar las estrategias a mejorar.

Figura

Dimensiones con resultados en rojo



Nota. Adaptado de SERVIR-PE (2014).

En la imagen se puede observar el ámbito de acción de la GTH, destacando que para cada una de las dimensiones tiene una serie de procesos.

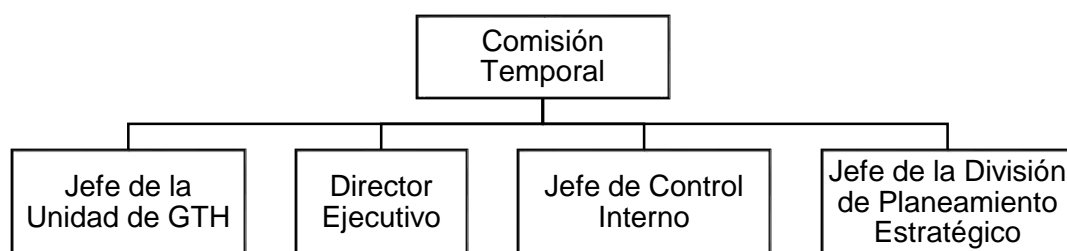
Fase 2: Planeación del Cambio

2.1 Plan de trabajo

Para la implementación de las estrategias se propone crear una comisión temporal que se encargue de identificar los cuellos de botella, ineficiencias o pasos redundantes en los procesos de GTH y que estos avances deben ser medidos gradualmente por el indicador de ejecución de estrategias.

Figura

Conformación de la comisión temporal para la planeación de la GTH



Nota. Elaboración Propia

Al tener establecido los miembros de la comisión, se realizará reuniones semanales para la elaboración de un esquema para focalizar los procesos claves y las estrategias a implementar por cada uno de ellos.

Tabla

Procesos claves y objetivos propuestos

Proceso clave	Objetivo propuesto
Planificación de políticas	Mejorar los procesos internos.
Organización del trabajo	Analizar los puestos de trabajo.
Rendimiento	Automatizar la evaluación del desempeño.
Desarrollo y Capacitación	Diseñar programas de desarrollo de talento que incluyan capacitación, entrenamiento y oportunidades de aprendizaje continuo.

A continuación, se describirá las estrategias a realizar para cada objetivo propuesto.

Tabla

Objetivos propuestos y sus estrategias

Objetivos	Estrategias
Mejorar los procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un análisis de procesos. - Automatizar tareas. - Establecer KPI para medir el cumplimiento de los procesos de GTH.

Objetivos	Estrategias
Analizar los puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una revisión de los cargos existentes. - Determinar un mapeo de puestos. - Realizar formatos para la descripción de puestos.
Automatizar la evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de evaluación del desempeño. - Utilizar herramientas de retroalimentación 360. - Establecer revisiones automatizadas de desempeño
Diseñar programas de desarrollo de talento que incluyan capacitación, entrenamiento y oportunidades de aprendizaje continuo	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un programa de mentoría interna. - Establecer un plan de capacitación y desarrollo para los trabajadores. - Fomentar el aprendizaje a través de plataformas de e-learning. - Implementar estrategias de retención, programas de reconocimiento, beneficios adicionales y oportunidades de crecimiento.

Como parte de la planificación del cambio, se realizará un cronograma de trabajo que permita el seguimiento de los procesos dentro de períodos de tiempo, detallando los involucrados y los recursos a emplear para cada uno.

Tabla

Tiempos, involucrados y recursos en el cronograma de trabajo

Proceso	Tiempo	Involucrados	Recursos
Planificación de políticas	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Director Ejecutivo - Jefatura de GTH - Jefatura de Planeamiento - Jefatura de Asesoría Legal - Coordinador del CSI 	<ul style="list-style-type: none"> - ROF - MOF - TUPA - Organigrama - Plan de trabajo - Presupuesto anual - Google Forms y drive - Software de BD y Programación - Cuadro de KPI de la GTH
Organización del trabajo	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de GTH - Jefatura de Planeamiento - Jefatura de Logística - Jefaturas de cada Unidad y de cada División 	<ul style="list-style-type: none"> - ROF - MPP - CAP - PAP - TDR de los CAS - Mapeo de puestos - Mapeo de dotación - MPP - CPE

Proceso	Tiempo	Involucrados	Recursos
Rendimiento	6 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de GTH - Coordinador del CSI - Jefaturas de cada Unidad y de cada División - Director ejecutivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Directiva - Formatos SERVIR - Software de BD y Programación - Matriz de participantes - Plan anual de evaluación - Matriz de acciones de comunicación
Desarrollo y Capacitación	6 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Director ejecutivo - Jefatura de GTH - Jefatura de UADI - Jefaturas de cada Unidad y de cada División - Coordinador del CSI - Jefatura de la División de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de Potencial de Desarrollo - Plan de desarrollo de las personas - Matriz de requerimientos de capacitación - Plataformas e-learning

Nota. Los recursos y materiales a emplear se sustentan en la documentación solicitada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR.

Con los tiempos descritos en el cronograma de trabajo, se podrá medir el cumplimiento de los procesos por medio de indicadores expresados en porcentajes.

Tabla

Indicadores por cada proceso clave

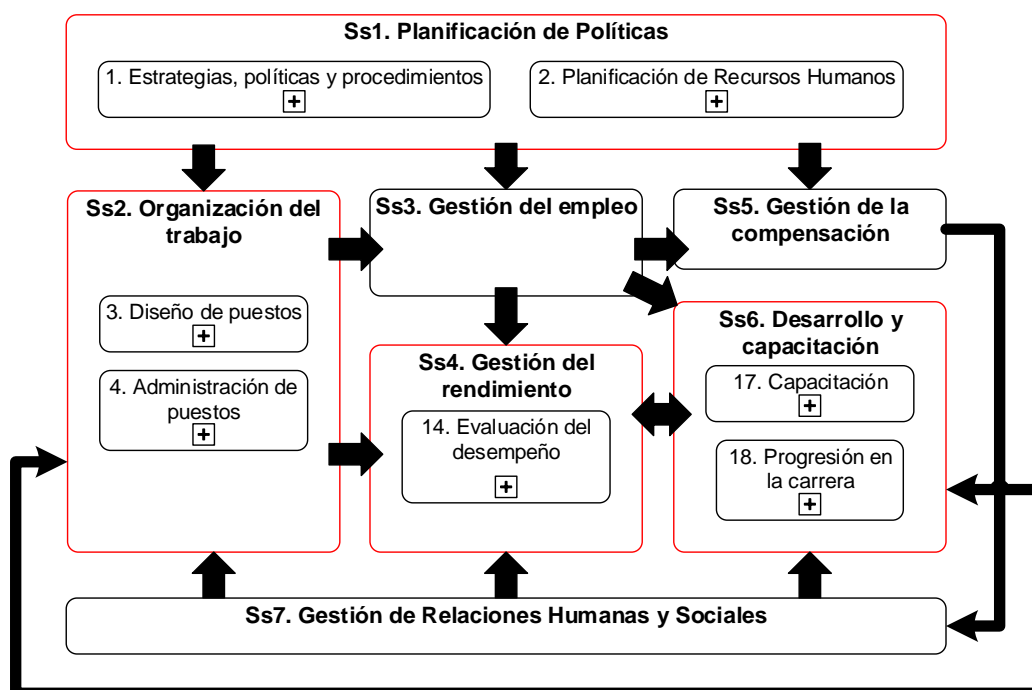
Proceso	Indicador	Frecuencia	Meta
Planificación de políticas	ejecución de estrategias	mensual	>95%
Organización del trabajo	rotación de trabajadores	trimestral	<5%
Rendimiento	procesos automatizados trabajadores evaluados	mensual anual	>95% >75%
Desarrollo y Capacitación	trabajadores capacitados	anual	>33%

2.2 Identificación de procesos claves

Los procesos claves donde se dará la propuesta, se determinó en base a las dimensiones cuyos resultados están en rojo con niveles de diagnóstico bajo y medio, estos procesos se interrelacionada entre sí, para obtener de manera integral y simplificada los objetivos de la GTH, derivados y alineados a la estrategia de la entidad.

Figura

Interrelación de los procesos claves



Nota. Adaptado de SERVIR-PE (2014).

La planificación de políticas mantiene una relación directa y coordinada con los demás procesos, y así garantizará el funcionamiento integral de la GTH, de la misma forma, alineará la GTH con los objetivos estratégicos de la entidad.

Tal es el caso, de la Organización del trabajo, el cual se interrelaciona con la gestión del empleo proporcionándole información de diseño de los puestos para la incorporación y el proceso de desplazamiento, a su vez, se interrelaciona con la gestión del rendimiento proporcionándole información de los puestos para el proceso de evaluación del desempeño, y, se interrelaciona con la gestión del desarrollo y capacitación proporcionándole

información sobre conocimientos, habilidades y actitudes del perfil del puesto que permita planificar y diseñar programas de capacitación y progresión en la carrera.

La gestión del rendimiento se interrelaciona con la gestión del desarrollo y capacitación proporcionándole información sobre la evaluación de desempeño, permitiendo planificar y diseñar programas de capacitación y progresión en la carrera.

Finalmente, la gestión del desarrollo y la capacitación se interrelaciona con la gestión del rendimiento proporcionándole información sobre las capacitaciones y la progresión en la carrera de los servidores para el proceso de evaluación del desempeño, así mismo, se interrelaciona con la organización del trabajo y su distribución proporcionándole información sobre la progresión de la carrera para la administración de los puestos vacantes y ocupados.

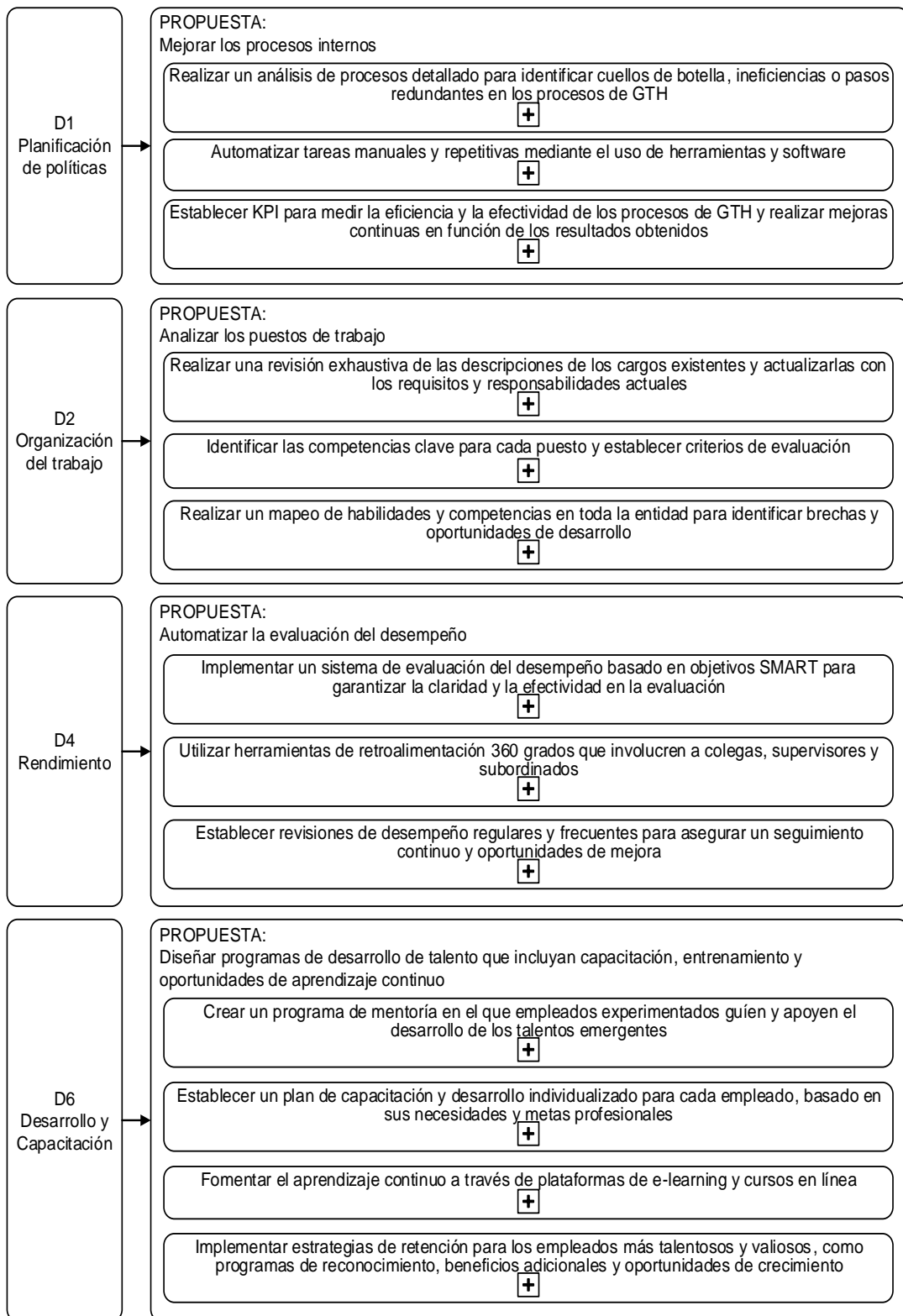
En base a toda la planificación del cambio, se esquematizó las estrategias con el objetivo de mejorar la gestión que realiza GTH, tomando como guía lo solicitado por SERVIR.

Las estrategias están proyectadas a la automatización de procesos y adecuación a la evaluación por competencias, al monitoreo continuo por evaluación 360, informes digitales al alcance de los servidores públicos los cuales proyecten los resultados por medio de indicadores de desempeño, eficiencia y cumplimiento.

Se priorizarán los procesos claves que generan impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la entidad, orientándolos a la profesionalización de los servidores públicos, cuya finalidad es convertir a las oficinas de GTH en un eje estratégico que garantice una gestión basada en la meritocracia, que promueva el compromiso de los servidores públicos con sus entidades y al servicio del ciudadano.

Figura

Esquema de las estrategias propuestas para los procesos claves



2.3 Cronograma de Trabajo

Se propone el siguiente diagrama de Gantt, donde se establecerá la frecuencia (mensual, trimestral o anual) con el que se realizaría cada una de las estrategias propuestas, así como, los límites de evaluación del porcentaje de cumplimiento de los procesos propuestos para la GTH.

Tabla

Diagrama de Gantt para la ejecución de las propuestas (en meses)

Estrategias propuestas	Meses											
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Planificación de Políticas	3m											
- Análisis de procesos	1m											
- Automatización de tareas		3m										
- Establecimiento de KPI	1m											
Organización del Trabajo		3m										
- Revisión de los cargos existentes		2m										
- Mapeo de puestos			2m									
- Formatos MPP y CPE				1m								
Rendimiento		6m										
- Sistema de evaluación del desempeño		6m										
- Diseño de herramientas de 360			4m									
- Diseño de revisiones de desempeño						1m						
Desarrollo y capacitación				6m								
- Creación del programa de mentoría				1m								
- Plan de capacitación y desarrollo				1m								
- Diseño de plataformas e-learning				6m								
- Diseño de estrategias de retención, programas de reconocimiento, beneficios y oportunidades de crecimiento					3m							

Nota. El tiempo total es de 9 meses en el que se realizaría las propuestas por las estrategias planteadas.

Fase 3: Diseño del Cambio

3.1 Definición de Stakeholders

Los stakeholders involucrados en el diseño de cambio son los siguientes:

- Director Ejecutivo
- Jefatura de la Unidad de Gestión del Talento Humano
- Jefatura de la División de Planeamiento Estratégico
- Jefatura de la Unidad de Logística
- Jefatura de la División de Administración
- Coordinador del Centro de Sistemas de Información
- Jefatura de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
- Personal administrativo CAS y nombrado

3.2 Diseño de estrategias

Objetivo 1: Mejorar de los procesos internos

Analizar los procesos internos relacionados con la GTH, como la evaluación de desempeño, el reclutamiento y la capacitación.

Se debe identificar los procesos de mejora, eliminando los pasos innecesarios, simplificando los procedimientos y utilizando herramientas tecnológicas para agilizar y automatizar estos procesos de rutina.

Acciones de estrategia para el objetivo 1:

- Realizar un análisis de procesos detallado para identificar cuellos de botella, ineficiencias o pasos redundantes en los procesos de GTH.
Para ello se debe analizar y actualizar los documentos internos, tales como: el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Perfiles de Puestos (MPP), el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), el organigrama estructural del hospital adaptándolo a los cambios del ROF, realizando flujogramas de procesos de las pautas a seguir por cada subsistema de GTH.
- Automatizar tareas manuales y repetitivas mediante el uso de herramientas y software especializados.
Se propone automatizar los procesos mediante un sistema en línea donde se pueda tener al alcance los cuadros de mapeo de puestos, los requisitos para el perfil del puesto, los resultados de la evaluación de

desempeño y las capacitaciones a ofertar a los trabajadores, así como el seguimiento de sus asistencias y calificaciones obtenidas.

- Establecer indicadores clave de desempeño (KPI) para medir el cumplimiento de los procesos de GTH y realizar mejoras continuas en función de los resultados obtenidos, esperando obtener un resultado mayor de 95% en la ejecución de estrategias.

Objetivo 2: Analizar los puestos de trabajo

Realiza una revisión exhaustiva de todos los puestos de trabajo en la organización.

Actualizar las descripciones de los cargos, identificar las competencias necesarias para cada uno y establecer claros criterios de evaluación.

Acciones de estrategia para el objetivo 2:

- Realizar una revisión exhaustiva de las descripciones de los cargos existentes y actualizarlas con los requisitos y responsabilidades actuales.

Se propone realizar una visita a cada división, unidad y servicio, donde se consulta el número de trabajadores que se necesita para realizar cada función, así mismo cuáles son las funciones actuales, para posteriormente compararlas con las funciones por las cuales fue contratado; con las respuestas obtenidas, realizar los cuadros de asignación de personal (CAP), la matriz de mapeo de puestos y el cuadro de puestos de la entidad (CPE).

- Determinar un mapeo de puestos en base a las funciones, formación, experiencias y competencias en base a los lineamientos de SERVIR, y actualizarlas con los requisitos y responsabilidades actuales.

Con los documentos e información revisada en la estrategia anterior, se obtiene una serie de datos cuya información se registrará en la Matriz de mapeo, cuyo formato se realizará en hoja de cálculo para ser utilizada como parte de la sistematización de los procesos.

- Realizar formatos para la descripción de puestos en base a los lineamientos de SERVIR.

Tabla

Matriz de Mapeo de Puestos

Item	Encabezado	Descripción
Datos Generales	Código del puesto	Código del puesto (correlativo).
	Órgano	Órgano al que pertenece el puesto (según nombre en MOF).
	Unidad Orgánica	Unidad orgánica a la que pertenece el puesto (según nombre en MOF).
	Naturaleza del órgano	Naturaleza del órgano (según figura en MOF).
	Nombre del puesto	Nombre del puesto (no necesariamente corresponde con el cargo estructural).
	Cargo Estructural (CAP)	Nombre del cargo en el MOF o en el CAP (solo aplica para 276 y 728).
	Código del Cargo Estructural	Código del cargo estructural (según CAP).
	¿Cargo de confianza?	Indicar si es o no cargo de confianza
	Régimen Laboral	Régimen Laboral del Puesto
	Nivel Remunerativo - CAP Dleg. 276	Nivel Remunerativo del 276 (según PAP o CAP)
	Nivel Remunerativo - CAP Dleg. 728	Nivel Remunerativo del 728 (según PAP o CAP)
	Cantidad prevista de ocupantes	Registrar cantidad prevista de ocupantes (solo para 276 y 728)
	Cantidad de ocupantes	Registrar cantidad de ocupantes: si está vacante, 0, caso contrario, cantidad de ocupantes.
	Jerarquía	Cargo del Jefe inmediato
Cargo de subordinados		En el cargo MOF: línea de autoridad - autoridad lineal
Cantidad de subordinados		En el cargo MOF: línea de autoridad - autoridad lineal
Ingresos (S/.)	276: Remuneración 276: CAFAE 728, CAS y otras modalidades: Ingresos	Son conceptos antes de impuestos (Bruto)
	Total Ingresos Mensuales Bruto	
	Bonificaciones anuales	Suma de bonificaciones anuales como un sueldo por desempeño, un sueldo por bono x, etc.
Funciones principales y relevancia del puesto	Función 1	Información recogida en las entrevistas
	Función 2	
	Función 3	
	Función 4	
	Función 5	
	Relevancia del puesto	
	Comentarios	

Nota. Adaptado de SERVIR-PE (2014)

Con la matriz de puestos se obtiene un consolidado de la cantidad y total de puestos ocupados y vacantes bajo el régimen 276, 728, CAS y bajo otras modalidades de contratación (que realizan funciones permanentes) en cada una de las unidades orgánicas.

Tabla

Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE)

Órgano				
Unidad orgánica				
Puestos 276	276 Ocupados (A)	276 Vacantes (B)	Total 276 (C)	
Puestos 728	728 Ocupados (D)	728 Vacantes (E)	Total 728 (F)	
Puestos CAS	CAS (G)			
Otras modalidades	Otras modalidades de contratación (H)			
Total de puestos en la entidad	Total puestos 276 y 728 (C+F)	Total puestos ocupados (A+D+G+H)	Total de puestos vacantes (B+E)	Total puestos ocupados y vacantes (C+F+G+H)

Nota. La cantidad de puestos vacantes corresponde a la cantidad prevista de ocupantes – cantidad real de ocupantes. El Total se refiere a la suma de los puestos ocupados y vacantes. Puestos CAS, se debe completar el número de puestos CAS levantados, y en el ítem Otras modalidades de contratación se deben completar el número de puestos bajo otras modalidades de contratación con funciones permanentes.

Objetivo 3: Automatizar la evaluación del desempeño

Establecer un sistema de evaluación del desempeño claro y transparente.

Realizar revisiones periódicas del desempeño y proporcionar retroalimentación constructiva para mejorar el rendimiento individual y organizacional.

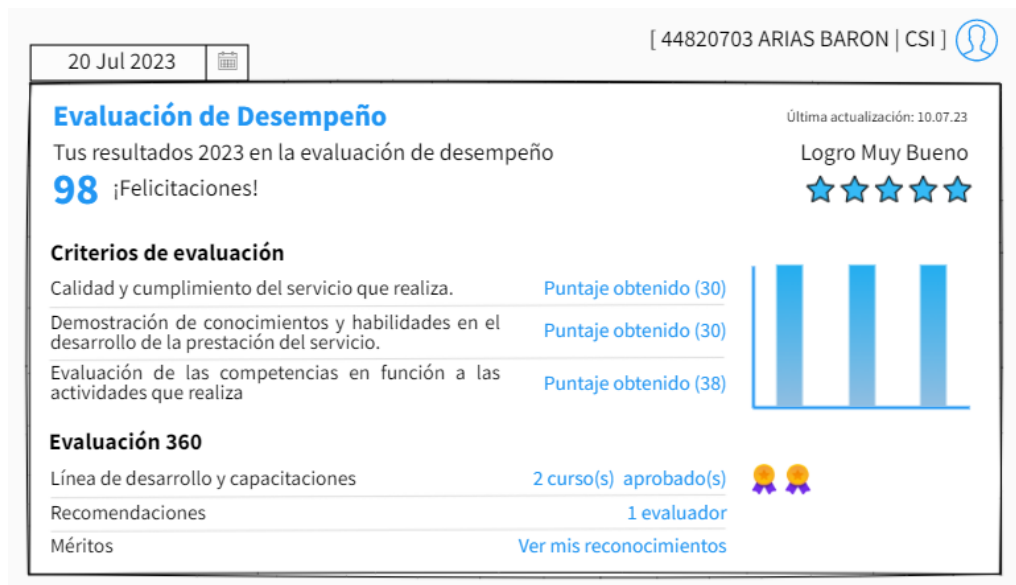
Acciones de estrategia para el objetivo 3:

- Implementar un sistema de evaluación del desempeño basado en SERVIR para garantizar la claridad y la efectividad en la evaluación a cada servidor público de la entidad.

Donde, cada evaluador ingrese al sistema y realice la evaluación de su personal a cargo y así se pueda obtener de forma inmediata el puntaje y calificación lograda, así mismo, el evaluado pueda ingresar al sistema y ver la calificación alcanzada en cada criterio, su calificación final y logro obtenido.

Figura

Interfaz de usuario de la evaluación de desempeño



- Utilizar herramientas de retroalimentación 360 grados que involucren a los pares, jefaturas y personal a cargo.
- Establecer revisiones de desempeño regulares y frecuentes para asegurar un seguimiento continuo y oportunidades de mejora.

Objetivo 4: Diseñar programas de desarrollo de talento que incluyan capacitación, entrenamiento y oportunidades de aprendizaje continuo.

Identificar las áreas de desarrollo clave para cada puesto y brindar los recursos que les permitan adquirir las habilidades necesarias para crecer en sus cargos.

Proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo a los empleados prometedores, y asegurándose de contar con un proceso estructurado para la transferencia de conocimientos y habilidades cuando se produzcan cambios en la estructura organizativa.

Acciones de estrategia para el objetivo 4:

- Crear un programa de mentoría en el que empleados experimentados guíen y apoyen el desarrollo de los talentos emergentes.

En donde los jefes de cada unidad y división establezcan horarios de capacitación para preparar al servidor con todos los conocimientos y capacidades, que ante la falta del jefe el servidor se encuentre apto de poder continuar con las funciones.

La programación de mentoría será ingresada en el sistema web propuesto, donde se detalle las fechas y horarios de preparación, los temas a tratar, permita la carga de archivos como directivas y resoluciones que sirvan de guía al servidor del programa de mentoría.

Figura

Interfaz de usuario del programa de mentoría



- Establecer un plan de capacitación y desarrollo para cada empleado, basado en sus necesidades y metas profesionales, detallado en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) producto de la obtención de información de la Matriz de Capacitación y Matriz de Diagnóstico de Necesidades que cada unidad y división orgánica reportan a la oficina de GTH, que conlleva a estimar los costos por capacitación y que se detalla en la columna 13 Monto total del PDP.
- Fomentar el aprendizaje continuo a través de plataformas de e-learning y cursos en línea.

Figura

Interfaz de usuario de la línea de desarrollo

Línea de Desarrollo
La línea de desarrollo permite formar y capacitar en temas de administración y gestión pública a servidores públicos

Ruta Formativa
Cursos orientados a fortalecer, perfeccionar y actualizar habilidades específicas del servidor civil en la gestión y administración pública.
[Saber más de enap](#)

Mentoría
Programa donde el servidor experimentado guiará y apoyará el desarrollo de talentos emergentes.
[Inscríbete aquí](#)

Próximas Capacitaciones
Eleva tu potencial y continúa desarrollando tus habilidades profesionales.

Curso e-learning Ética en la función pública
40 horas académicas
Del 19 de julio al 6 de agosto de 2023
[Información](#)



- Implementar estrategias de retención para los empleados más talentosos y valiosos, como programas de reconocimiento, beneficios adicionales y oportunidades de crecimiento.

El fortalecer competencias profesionales permite en cierta parte retener al servidor más talentoso, donde se le brindará de manera gratuita

cursos formativos y/o capacitación planificada en el PDP, así mismo, por cada curso y/o capacitación que lleve por año acumulará una insignia. El número de insignias obtenidas impactará favorablemente en la evaluación 360, adicionando el número de insignias acorde al número de cursos adquiridos por el servidor.

Tabla

Escala de insignias en base al número de cursos y capacitaciones

Logro	Insignias	# cursos
No logrado		0
En desarrollo		1
Logrado		2

Nota. Con ello el trabajador si está dentro del top 5% del ranking de resultados de la evaluación 360, se le reconocerá con un diploma de “Reconocimiento y Felicitación”, fundamentado en el DR N° 0000017-2023-G.LAMB/GR del Reglamento Interno de los Servidores Civiles – RISC del Gobierno Regional Lambayeque, quien en su artículo 113° establece que todo servidor público que destaque en el desarrollo de sus funciones será reconocido con la distinción que corresponda (...); así mismo, el literal a) del Artículo 18° de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público señal que el desempeño excepcional de un empleado origina un reconocimiento por lograr resultados eficientes en el servicio prestado.

De la misma forma, brindarle beneficios de impulsar a su desarrollo académico del servidor y de su familia, con descuentos en las casas de estudios de los cuales UADI estableció convenio.

Tabla

Beneficios de convenios estudiantiles

Casa de estudios	Convenio	Aplica
Universidad USAT	Desc. 50% cualquier carrera Desc. 30% medicina y odontología	Servidor Cónyuge Hijos
Instituto Master System	Desc. 50% cualquier carrera	

3.3 Automatización de procesos rutinarios

Especificación de Requerimientos

Para la automatización de los procesos rutinarios y manuales, se propone digitalizar por medio de hojas cálculo los formatos como Matriz de Mapeo de Puestos, los Cuadros de Puestos de la Entidad y el Plan de Desarrollo de Personas (PDP), y posterior a ello se deberá subir a la nube (drive de correo de la oficina de GTH) con los permisos de restricción a personal autorizado y autenticado.

Figura

Modelos en hoja de cálculo de los formatos digitalizados

Nota. Adaptado de SERVIR-PE

Así como, desarrollar una interfaz web que permita sistematizar el proceso de evaluación de desempeño en el cual se registre la evaluación y el evaluado pueda ver sus resultados, así mismo, la interfaz permita acceder a cursos formativos por medio de la plataforma ENAP y a los programas de mentorías, como visualizar las próximas capacitaciones programadas en el PDP.

Para ello, se realiza los requerimientos del negocio, los cuales son las funciones que realizará el sistema.

Tabla

Requerimientos del Negocio del sistema web de evaluación de desempeño

N°	Requerimiento	Prioridad	Precondición
1	Registrar información del evaluado	Media	
2	Registrar información del evaluador	Alta	
3	Registrar los factores de evaluación	Alta	
4	Registrar y mostrar los puntajes y calificación de la evaluación	Alta	1, 2, 3, 5, 6, 7
5	Registrar y mostrar las programaciones de las mentorías	Alta	2

N°	Requerimiento	Prioridad	Precondición
6	Enlazar los cursos formativos de las diversas plataformas e-learning	Alta	2
7	Registrar y mostrar las capacitaciones programadas en el PDP	Alta	2

Nota. Los requerimientos del negocio se determinan con la jefatura de GTH y el Coordinador del CSI.

Para los requerimientos del sistema, se determina el software a emplear para el desarrollo, como las características lógicas de diseño y el hardware que será necesario implementar para el correcto funcionamiento.

Tabla

Requerimientos del Sistema

N°	Requerimiento	Prioridad
1	Sistema web responsive con acceso por navegador web	Alta
2	Lenguaje de programación Php7	Media
3	Motor de base de datos Postgres SQL	Alta
4	Framework Bootstrap 3	Media
5	Diseño con los colores corporativos	Media
6	Diseño de controles por medio de íconos, textos, tarjetas, secciones	Media
7	Diseño de interfaz en página larga con enlaces internos y externos	Media
8	Copia de seguridad automática de la base de datos en la nube y en discos del servidor	Alta
9	Alojamiento del sistema en servidor ubicado en el Data Center	Alta

Nota. Los requerimientos del sistema son determinados por el Coordinador del CSI en base a los recursos del área y gestionado con la desarrolladora de software.

Mockups de UI

La interfaz de usuario (UI) tendrá un entorno amigable, así como adaptable a los diferentes dispositivos (responsive), mostrando la información sobre los resultados de evaluación de desempeño y el acceso a los cursos formativos y de capacitación.

Figura

Mockups del sistema web de evaluación de desempeño

HBL - Dashboard de Rendimiento

Evaluación de Desempeño | Línea de Desarrollo | Próximas Capacitaciones

20 Jul 2023 [44820703 ARIAS BARON | CSI]

Evaluación de Desempeño

Tus resultados 2023 en la evaluación de desempeño
98 ¡Felicitaciones!

Última actualización: 10.07.23
Logro Muy Bueno ★★★★★

Criterios de evaluación

Calidad y cumplimiento del servicio que realiza.	Puntaje obtenido (30)
Demostración de conocimientos y habilidades en el desarrollo de la prestación del servicio.	Puntaje obtenido (30)
Evaluación de las competencias en función a las actividades que realiza	Puntaje obtenido (38)

Evaluación 360

Línea de desarrollo y capacitaciones	2 curso(s) aprobado(s)
Recomendaciones	1 evaluador
Méritos	Ver mis reconocimientos

Línea de Desarrollo

La línea de desarrollo permite formar y capacitar en temas de administración y gestión pública a servidores públicos

Ruta Formativa

Cursos orientados a fortalecer, perfeccionar y actualizar habilidades específicas del servidor civil en la gestión y administración pública.

[Saber más de enap](#)

Mentoría

Programa donde el servidor experimentado guiará y apoyará el desarrollo de talentos emergentes.

[Inscríbete aquí](#)

Próximas Capacitaciones

Eleva tu potencial y continúa desarrollando tus habilidades profesionales.

Curso e-learning Ética en la función pública

40 horas académicas
Del 19 de julio al 6 de agosto de 2023

[Información](#)

3.4 Elaboración de la directiva

Cada una de las propuestas de reingeniería del proceso de mejora para la GTH será autofinanciado por la entidad por medio de las transferencias de partidas que correspondan efectuada por el Ministerio de Salud, ello contempla los salarios de los Stakeholders, así como, los costos por contratación bajo la modalidad terceros aquellos que contribuya en los procesos de organización del trabajo, desarrollo y capacitación.

La entrega económica anual por cumplimiento de las metas institucionales, indicadores de desempeño y compromisos de mejora de los servicios, se sujetará a la siguiente escala de referencia:

Personal	Porcentaje Global de Logro					
	>=95%	>=90%	>=80%	>=70%	>=60%	
Médico cirujano	4,568.00	4,340.00	3,883.00	2,056.00	1,370.00	
- Cirujano dentista						
- Químico farmacéutico						
- Obstetra						
- Enfermero						
- Médico veterinario						
- Biólogo	2,239.00	2,127.00	1,903.00	1,008.00	672.00	
- Psicólogo						
- Nutricionista						
- Ingeniero sanitario						
- Asistente social						
- Tecnólogo médico						
- Químico						
- Tec. de fisioterapia						
- Tec. de laboratorio	1,949.00	1,852.00	1,657.00	877.00	585.00	
- Tec. de rayos X						
- Técnico asistencial	SPA - SPF	1,951.00	1,853.00	1,658.00	878.00	585.00
	STA - STF	1,724.00	1,638.00	1,465.00	776.00	517.00
- Auxiliar asistencial	SAA - SAF	1,699.00	1,614.00	1,444.00	765.00	510.00

Nota. La entrega económica anual por cumplimiento de las metas institucionales, indicadores de desempeño y compromisos de mejora de los servicios, se realizará una vez concluida la evaluación que realizará el Ministerio de Salud, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo No 005-2014-SA.

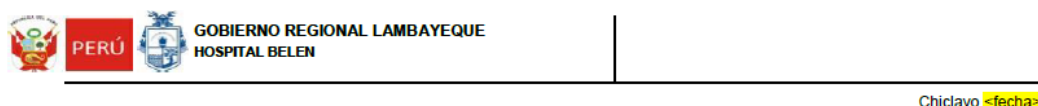
Así mismo, en el Centro Estratégico de Planeamiento Estratégico - CEPLAN se considera un presupuesto anual para el desarrollo de capacidades permanentes a los servidores civiles de S/. 1,406.15, contemplado en:

- Acción estratégica AEI.01.02
- Actividad presupuestal 5000538: Capacitación y perfeccionamiento
- Actividad operativa AOI00100200359: Capacitación dirigido al personal

Se propone el diseño de las directivas y modelo de documentos de comunicación sobre el cumplimiento de los procesos por SISGEDO.

Figura

Informe de Mapeo de Puestos



INFORME N° 000 <correlativo> -<año>-GR.LAMB/GERESA/HB.L/<Unidad> [<código SISGEDO>]

<Nombre y Apellidos>
<Cargo>
<Unidad>

Asunto: Mapeo de Puestos al interior de la entidad en el marco de la Reingeniería de Procesos

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento el inicio al Tránsito de la reingeniería de procesos de la Gestión del Talento Humano. Este proceso consiste en una secuencia de actividades que permitirán que la unidad pueda implementar el nuevo régimen del servicio civil SERVIR-PE.

La Comisión de Tránsito tendrá como responsabilidad liderar el proceso y está conformado por:
<Lista del equipo>

Como primer paso del proceso, a partir de la <fecha> se iniciará el *Mapeo de Puestos* al interior de la entidad. Este proceso consiste en un levantamiento de información de los puestos bajo los regímenes 276, 728 y CAS y del personal bajo todas las modalidades de contratación que realiza funciones permanentes. El objetivo es contar con un diagnóstico claro de la situación de todos los puestos de la entidad en lo que refiere a datos generales, jerarquía, ingresos y funciones realizadas.

El Mapeo de Puestos implica:

1. Recolección, revisión y sistematización de los documentos de gestión e información de ingresos con que cuenta la entidad, al respecto de los puestos. Para ello se requiere las últimas versiones de los documentos de gestión y otra documentación relacionada con el personal, por lo que las áreas relacionadas deberán colaborar con el envío de la documentación correspondiente:

- a) Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- b) Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- c) Presupuesto Analítico de Personal (PAP).
- d) Manual de Organización y Funciones (MOF).
- e) Organigrama.
- f) Términos de Referencia de los servidores CAS.
- g) Documentación relacionada al personal bajo otras modalidades de contratación que realiza funciones permanentes que dé cuenta de sus funciones y las características de su contrato.
- h) Información de Planilla de personal CAP, CAS, y personal bajo otra modalidad de contratación que cumplen funciones permanentes

2. Validación de la información recolectada, que implicará realizar entrevistas a los Jefes de las diferentes unidades orgánicas para validar la información de los puestos a su cargo.

En este contexto se requiere su compromiso y el de las personas que usted designe para apoyar la ejecución del Mapeo de Puestos.

Atentamente,

Figura

Resolución directoral de Reconocimiento



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
HOSPITAL BELEN
1.0 DIRECCION EJECUTIVA

Id seguridad:

Chiclayo 28 junio 2023

RESOLUCION DIRECTORAL N° 000339-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4656483 - 1]

VISTO:

El MEMORANDO N° 000352-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4656483 - 0] de fecha 28 de junio del 2023, la Dirección Ejecutiva solicita proyectar Resolución Directoral de Reconocimiento y Felicitación, Y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Regional N.º 0000017-2023-GR.LAMB/GR de fecha 30 de noviembre del 2022, se Aprueba el Reglamento Interno de los Servidores Civiles – RISC del Gobierno Regional Lambayeque, el mismo que en su artículo 113° establece que el servidor público que destaque en el desarrollo de sus funciones en estricto cumplimiento de los principios, deberes y obligaciones contenidos en el Código de Ética de la Función Pública será reconocido con la distinción que corresponda (...);

Que, de conformidad con el literal a) del Artículo 18° de la Ley N.º 28175, Ley Marco del Empleo Público, señalan que el desempeño excepcional de un empleado origina el otorgamiento de especial reconocimiento por lograr resultados eficientes en el servicio que presta a la población;

Que, la Ley N.º 27815 del Código de Ética de la Función Pública, establece en su artículo 7° que son deberes de la función pública actuar con responsabilidad, desarrollando sus funciones a cabalidad y en forma integral asumiendo con pleno respeto su función pública. Asimismo señala que ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten;

Que, el desempeño de la función pública demanda gran responsabilidad para cumplir de manera eficiente y eficaz cada una de las tareas encomendadas y siendo una de las políticas de la institución motivar a los servidores a través del reconocimiento y felicitación, la autoridad competente reconoce y felicita el buen desempeño de los servidores;

Que, mediante MEMORANDO N° 000352-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4656483 - 0] de fecha 28 de junio del 2023, la Dirección Ejecutiva solicita proyectar Resolución Directoral de Reconocimiento y Felicitación por desempeño excepcional en el trabajo para enfrentar y superar las dificultades encontradas en la entidad Hospital Belén de Lambayeque y lograr avances significativos en la modernización, organicidad y optimización en su funcionamiento;

De conformidad, con la Ley Marco del Empleo Público, el Código de Ética de la Función Pública, en concordancia con el Decreto Regional N.º 0000017-2023-GR.LAMB/GR, la Ordenanza Regional N° 005-2018-GR.LAMB/CR que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Lambayeque, sus modificatorias, y en uso de las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 000041-2023-GR.LAMB/GR [4446465-3] de fecha 07 de enero del 2023;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Expresar mi **RECONOCIMIENTO Y FELICITACIÓN** por el desempeño excepcional de su deber para superar las dificultades enfrentadas por el Hospital Belén de Lambayeque, modernizando, optimizando su funcionalidad y organicidad, a los siguientes servidores:

7) ING. KIMBERLY ALIKA ARIAS BARON

ARTICULO 2°.- Disponer, que la Unidad de Recursos Humanos o la que haga sus veces, inserten la presente resolución en el legajo personal de cada servidor/servidora felicitado, debiendo asimismo difundirse en el Portal Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Firmado digitalmente
JESUS ALFONSO YESQUEN ALBURQUERQUE
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 28/06/2023 - 16:57:15

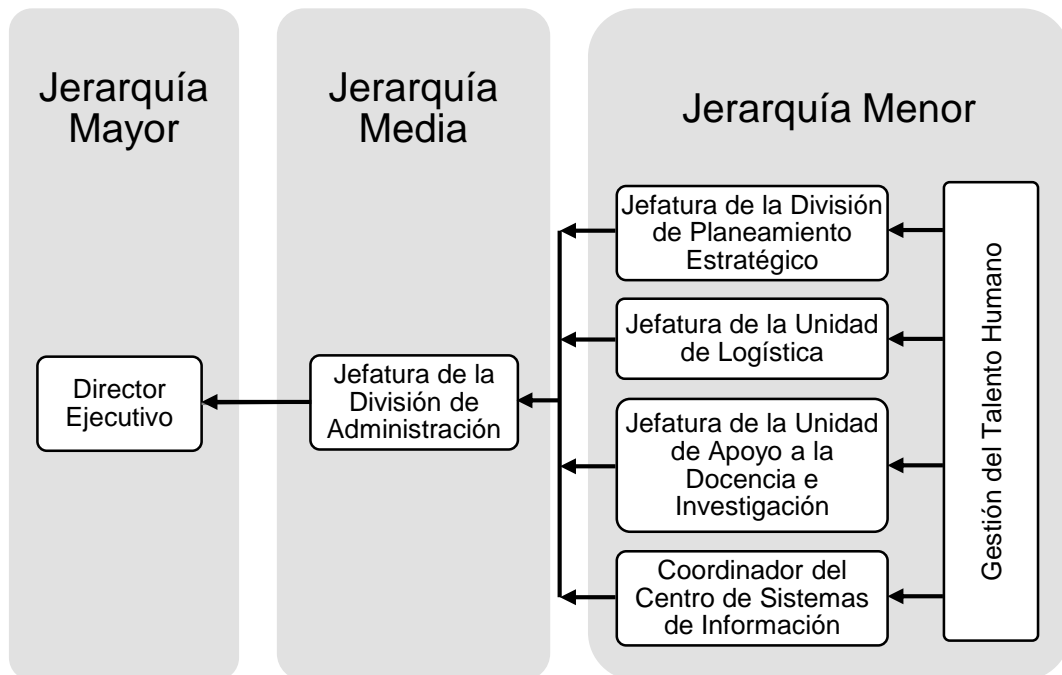
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Fase 4: Evaluación del Cambio

4.1 Cadena de autorización de validación de la propuesta

La evaluación de la propuesta es realizada por los funcionarios de la jefatura de las divisiones jerárquicas, de acuerdo a una cadena de autorización, quienes aprueban o no las estrategias de mejora en cada una de las dimensiones de GTH y quienes monitorean el cumplimiento de lo planeado.

Cadena de autorización de validación de la propuesta



4.2 Monitoreo por Indicadores claves de desempeño (KPI)

Los KPI permitirán medir el cumplimiento de las estrategias propuestas en los procesos de GTH, con el objetivo de realizar mejoras continuas en función de los resultados obtenidos.

Para medir el porcentaje de ejecución de las estrategias propuestas se propone el siguiente indicador, el cual se espera obtener un resultado mayor al 95% y se medirá de forma mensual.

$$\% \text{ Ejecución de las estrategias} = \frac{\# \text{ estrategias ejecutadas}}{\# \text{ estrategias programadas}} \times 100$$

Así como, medir el avance de cumplimiento de los procesos de gestión a automatizar, el cual se espera obtener un resultado mayor al 95% y se medirá de forma mensual.

$$\% \text{ Procesos automatizados} = \frac{\# \text{ tareas realizadas}}{\# \text{ tareas propuestas}} \times 100$$

Se espera obtener anualmente un porcentaje mayor al 75% en lo que respecta al cumplimiento de la cantidad de trabajadores evaluados.

$$\% \text{ Trabajadores evaluados} = \frac{\# \text{ trabajadores evaluados}}{\# \text{ total de trabajadores}} \times 100$$

Así mismo, se espera lograr aumenta el porcentaje de trabajadores capacitados en base al perfil de competencia, con una proyección del 33% medible anualmente.

$$\% \text{ Trabajadores capacitados} = \frac{\# \text{ trabajadores capacitados}}{\# \text{ total de trabajadores}} \times 100$$

Por otra parte, se busca disminuir el porcentaje de rotación de trabajadores entre las diversas unidades y divisiones orgánicas, esperando obtener menos del 5% y se medirá de forma trimestral.

$$\% \text{ Rotación de trabajadores} = \frac{\# \text{ trabajadores rotados}}{\# \text{ total de trabajadores}} \times 100$$

4.3 Información de los resultados

Los resultados de cumplimiento de cada indicador deben ser informados los 5 primeros días de acuerdo a la frecuencia programada (mensual, trimestral o anual) y en base a lo planificado; los resultados deben informarse por medio del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), reportando en base a la cadena de autorización, así como, realizar una propuesta de mejora continua en caso de que no se cumpla a cabalidad algún indicador.

Anexo 7: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de reingeniería de procesos y gestión del talento humano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Karina Popuche Cabrera		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Jefatura de Campus		
Institución donde labora:	Idat Chiclayo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala de Lickert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de reingeniería de procesos y gestión del talento humano
Autora:	Kimberly Alika Arias Barón
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Lambayeque
Significación:	<ul style="list-style-type: none"> Preparación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Necesidad de cambio Planeación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan de operaciones Diseño del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de procesos • Plan de acción Evaluación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Alcance y Objetivos • Rediseño e Implantación Planificación de políticas <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Planificación Organización del trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de puestos • Administración de puestos Gestión del empleo <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación • Administración de personas Rendimiento <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño Compensación <ul style="list-style-type: none"> • Administración de compensaciones • Administración de pensiones Desarrollo y capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Progresión en la carrera

	Relaciones humanas y sociales <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales • Seguridad y Salud en el trabajo • Bienestar Social • Cultura y clima organizacional • Comunicación interna
--	---

4. **Soporte teórico:**

La Teoría de Lefcovich (2009), la reingeniería de procesos no puede separarse de las creencias, valores, cultura y prácticas de los empleados, que los procesos deben simplificarse de tal manera que generen valor agregado al cliente y a la empresa.

La Teoría de SERVIR-PE (2014), quien establece, desarrolla y ejecuta las políticas a emplear por las organizaciones del sector público.

Variable	dimensiones	Definición
Reingeniería de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparación del cambio ✓ Planeación del cambio ✓ Diseño del cambio ✓ Evaluación del cambio 	Se define como una exploración fundamental y el rediseño radical de los procesos para lograr mejoras espectaculares (Hammer y Champy, 2001).
Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de políticas ✓ Organización del trabajo ✓ Gestión del empleo ✓ Rendimiento ✓ Compensación ✓ Desarrollo y capacitación ✓ Relaciones humanas y sociales 	Permite administrar una organización en base a los talentos de las personas dotadas de competencias (Chiavenato, 2019)

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Ingeniería de Procesos y Gestión del Talento Humano”, elaborado por Kimberly Arika Arias Barón en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Reingeniería de Procesos

- Primera dimensión: Preparación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Compromiso	Suele recomendar trabajar en la institución a sus amigos o conocidos	4	4	4	
	Se considera valioso para la institución.	4	4	4	
Necesidad de cambio	Se siente a gusto con la jefatura y su manejo de la institución	4	4	4	
	Siente que en la institución existe un buen manejo de personas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planeación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Plan estratégico	La oficina de Gestión de Talento Humano difunde al personal los cambios en el plan estratégico institucional	4	4	4	
	La oficina de Gestión de Talento Humano implementa los planes estratégicos acorde con la realidad laboral del personal	3	4	4	
Plan de operaciones	Durante el año, la oficina de la Gestión de Talento Humano se encarga de comunicar el plan operativo institucional	4	4	4	
	El plan operativo institucional se ejecuta en la institución	4	4	4	

- Tercera dimensión: Diseño del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Identificación de procesos	Los procesos clave de la institución están documentados de manera clara y concisa	3	4	4	
	Se cuenta con un mapa de procesos que muestra los trámites a realizar en la oficina de Gestión de Talento Humano	4	4	4	
Plan de acción	Existe cambios periódicamente en los documentos de gestión del MOF y ROF	4	4	4	
	Se realiza reuniones para establecer los planes de acción para la mejora de los procesos realizados por la Gestión de Talento Humano	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Evaluación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Alcance y Objetivos	Se involucra a todo el personal cada vez que se establecen nuevas políticas de cambio en los procesos de Gestión de Talento Humano	4	4	4	
	Al establecer un cambio en los procesos, se cuenta con una descripción detallada que incluye el propósito, alcance y objetivos	4	4	4	
Rediseño e Implantación	Se incorpora nuevas tecnologías o herramientas en el rediseño de los procesos con el fin de aumentar la eficiencia y la calidad	4	4	4	
	Presenta usted una actitud positiva frente a una implantación futura de cambio en la Gestión de Talento Humano	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Gestión del Talento Humano

- Primera dimensión: Planificación de políticas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Estrategias	Las estrategias planteadas por la Gestión del Talento Humano se encuentran alineadas a los objetivos institucionales	4	4	4	
Planificación	Se difunde los resultados de los indicadores de gestión obtenidos por la oficina de Gestión del Talento Humano	4	4	4	
	Se socializa con todo el personal el cuadro de puestos requerido por cada oficina	3	4	4	

- Segunda dimensión: Organización del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Diseño de puestos	El diseño del perfil de puestos de la institución se realiza en base al mercado laboral	4	4	4	
Administración de puestos	Se realiza una correcta administración de los perfiles de puesto	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión del empleo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Incorporación	Se realiza un correcta selección del personal idóneo al puesto, respetando el orden de mérito	4	4	4	
	Se brinda igualdad de oportunidades en el proceso de selección de un personal	4	4	4	
	Los procesos de selección son transparentes	4	4	4	
	Los requisitos en un proceso de selección están acorde al perfil de puestos	4	4	4	
	Se entrega a tiempo los contrato y resoluciones de incorporación del personal	4	4	4	
	Se recibe una inducción sobre las funciones a desempeñar	4	4	4	
	Se realiza una evaluación de período de prueba al personal incorporado	4	4	4	
Administración de personas	Es eficiente la custodia y administración de la documentación de la hoja de vida en la oficina de Gestión del Talento Humano	4	4	4	
	La gestión del control de asistencia es la adecuada	4	4	4	
	Se conoce sobre los roles y tiempo de vacaciones de cada personal	4	4	4	
	La gestión de permisos y licencias es eficiente	4	4	4	
	Considera coherente y razonable las rotaciones del personal	4	4	4	
	Considera justo los procesos disciplinarios realizados al personal	4	4	4	
	Se realiza la entrega de cargo al desvincularse de su función laboral	4	4	4	
	Se le brinda una resolución o carta al desvincularse de su función laboral	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Evaluación del desempeño	Usted constantemente forma parte del proceso de evaluación de desempeño	3	4	4	
	Se le ha brindado las herramientas necesarias para formar parte de un proceso de evaluación de desempeño	4	4	4	
	Se le ha brindado los resultados obtenidos, producto de la evaluación de desempeño	4	4	4	
	Recibe retroalimentación de fortalezas y debilidades de sus funciones laborales	4	4	4	

- Quinta dimensión: Compensación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Administración de compensaciones	Considera proporcional la remuneración recibida en base a las funciones laborales que realiza	4	4	4	
	Se cuenta con acceso al reporte de planillas dentro de las fecha de pago	4	4	4	
	La oficina de Gestión del Talento Humano comunica las resoluciones sobre los beneficios salariales a percibir	4	4	4	
Administración de pensiones	La gestión de otorgamiento de pensiones a los ex servidores es eficiente	4	4	4	

- Sexta dimensión: Desarrollo y capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Capacitaciones	Se elabora el plan de capacitaciones anualmente	3	4	4	
	Se difunde entre todo el personal las capacitaciones programadas en el plan	4	4	4	
	Se realiza un control de asistencia en las capacitaciones ofertadas por la entidad	4	4	4	
Progresión en la carrera	Se brinda las facilidades para desarrollar una línea de carrera	4	4	4	
	Al realizar los concursos de ascenso, se selecciona al personal idóneo	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relaciones humanas y sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Relaciones laborales	La institución permite las relaciones colectivas	4	4	4	
	La administración de la Gestión del Talento Humano está presta a escuchar algún reclamo	4	4	4	
Seguridad y Salud en el trabajo	Se socializa el plan de seguridad y salud en el trabajo	4	4	4	
	Es eficiente la gestión de la Salud Ocupacional	4	4	4	
	Se realiza diagnósticos en su área de trabajo sobre los peligros y riesgos a los cuales puede estar expuesto	4	4	4	
Bienestar Social	A sido acreedor de algún beneficio social por parte de la entidad	4	4	4	
	A sido acreedor de algún convenio institucional	4	4	4	



Cultura y clima organizacional	Considera que la oficina donde desempeña sus labores, posee un buen clima laboral	4	4	4	
	Considera que la institución en general posee un buen clima laboral	4	4	4	
	Se fomenta una adecuada cultura laboral	4	4	4	
	Es cordial el trato que recibe por parte del personal con mayor tiempo de servicio	4	4	4	
Comunicación interna	Se proyecta una buena comunicación entre usted y su jefe inmediato	4	4	4	
	Se tiene claro los canales de comunicación entre las divisiones y unidades	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI 44647124

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre reingeniería de procesos y gestión del talento humano.

3. TESISISTA:

Br. Kimberly Arika Arias Barón

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2023.



Mg. Karina Popuche Cabrera
DNI 44647124
EXPERTO



HUELLA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	POPUCHE CABRERA
Nombres	KARINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44647124

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	14/05/21
Resolución/Acta	0287-2021-UCV
Diploma	052-112606
Fecha Matrícula	01/04/2019
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001305610

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 28/05/2023 09:06:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de reingeniería de procesos y gestión del talento humano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lisethe del Rosario Enriquez Becerra	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Administrativa Hospitalaria	
Institución donde labora:	Hospital Belén Lambayeque	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala: Escala de Lickert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de reingeniería de procesos y gestión del talento humano
Autora:	Kimberly Alike Arias Barón
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Lambayeque
Significación:	<ul style="list-style-type: none"> Preparación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Necesidad de cambio Planeación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan de operaciones Diseño del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de procesos • Plan de acción Evaluación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Alcance y Objetivos • Rediseño e Implantación Planificación de políticas <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Planificación Organización del trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de puestos • Administración de puestos Gestión del empleo <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación • Administración de personas Rendimiento <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño Compensación <ul style="list-style-type: none"> • Administración de compensaciones • Administración de pensiones Desarrollo y capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Progresión en la carrera Relaciones humanas y sociales <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y Salud en el trabajo • Bienestar Social • Cultura y clima organizacional • Comunicación interna
--	---

9. Soporte teórico:

La Teoría de Lefcovich (2009), la reingeniería de procesos no puede separarse de las creencias, valores, cultura y prácticas de los empleados, que los procesos deben simplificarse de tal manera que generen valor agregado al cliente y a la empresa.

La Teoría de SERVIR-PE (2014), quien establece, desarrolla y ejecuta las políticas a emplear por las organizaciones del sector público.

Variable	dimensiones	Definición
Reingeniería de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparación del cambio ✓ Planeación del cambio ✓ Diseño del cambio ✓ Evaluación del cambio 	Se define como una exploración fundamental y el rediseño radical de los procesos para lograr mejoras espectaculares (Hammer y Champy, 2001).
Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de políticas ✓ Organización del trabajo ✓ Gestión del empleo ✓ Rendimiento ✓ Compensación ✓ Desarrollo y capacitación ✓ Relaciones humanas y sociales 	Permite administrar una organización en base a los talentos de las personas dotadas de competencias (Chiavenato, 2019)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Ingeniería de Procesos y Gestión del Talento Humano”, elaborado por Kimberly Alike Arias Barón en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Reingeniería de Procesos

- Primera dimensión: Preparación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Compromiso	Suele recomendar trabajar en la institución a sus amigos o conocidos	4	4	4	
	Se considera valioso para la institución.	4	3	4	
Necesidad de cambio	Se siente a gusto con la jefatura y su manejo de la institución	4	4	4	
	Siente que en la institución existe un buen manejo de personas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planeación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Plan estratégico	La oficina de Gestión de Talento Humano difunde al personal los cambios en el plan estratégico institucional	4	4	4	
	La oficina de Gestión de Talento Humano implementa los planes estratégicos acorde con la realidad laboral del personal	4	4	4	
Plan de operaciones	Durante el año, la oficina de la Gestión de Talento Humano se encarga de comunicar el plan operativo institucional	3	4	4	
	El plan operativo institucional se ejecuta en la institución	4	4	4	

- Tercera dimensión: Diseño del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Identificación de procesos	Los procesos clave de la institución están documentados de manera clara y concisa	4	4	4	
	Se cuenta con un mapa de procesos que muestra los trámites a realizar en la oficina de Gestión de Talento Humano	4	4	4	
Plan de acción	Existe cambios periódicamente en los documentos de gestión del MOF y ROF	4	4	4	
	Se realiza reuniones para establecer los planes de acción para la mejora de los procesos realizados por la Gestión de Talento Humano	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Evaluación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Alcance y Objetivos	Se involucra a todo el personal cada vez que se establecen nuevas políticas de cambio en los procesos de Gestión de Talento Humano	4	4	4	
	Al establecer un cambio en los procesos, se cuenta con una descripción detallada que incluye el propósito, alcance y objetivos	4	4	4	
Rediseño e Implantación	Se incorpora nuevas tecnologías o herramientas en el rediseño de los procesos con el fin de aumentar la eficiencia y la calidad	4	4	4	
	Presenta usted una actitud positiva frente a una implantación futura de cambio en la Gestión de Talento Humano	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Gestión del Talento Humano

- Primera dimensión: Planificación de políticas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Estrategias	Las estrategias planteadas por la Gestión del Talento Humano se encuentran alineadas a los objetivos institucionales	4	4	4	
Planificación	Se difunde los resultados de los indicadores de gestión obtenidos por la oficina de Gestión del Talento Humano	4	4	4	
	Se socializa con todo el personal el cuadro de puestos requerido por cada oficina	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Diseño de puestos	El diseño del perfil de puestos de la institución se realiza en base al mercado laboral	4	4	4	
Administración de puestos	Se realiza una correcta administración de los perfiles de puesto	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión del empleo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Incorporación	Se realiza un correcta selección del personal idóneo al puesto, respetando el orden de mérito	4	4	4	
	Se brinda igualdad de oportunidades en el proceso de selección de un personal	4	4	4	
	Los procesos de selección son transparentes	4	4	4	
	Los requisitos en un proceso de selección están acorde al perfil de puestos	4	4	4	
	Se entrega a tiempo los contrato y resoluciones de incorporación del personal	4	4	4	
	Se recibe una inducción sobre las funciones a desempeñar	4	4	4	
	Se realiza una evaluación de período de prueba al personal incorporado	4	4	4	
Administración de personas	Es eficiente la custodia y administración de la documentación de la hoja de vida en la oficina de Gestión del Talento Humano	4	4	4	
	La gestión del control de asistencia es la adecuada	4	4	4	
	Se conoce sobre los roles y tiempo de vacaciones de cada personal	4	4	4	
	La gestión de permisos y licencias es eficiente	4	4	4	
	Considera coherente y razonable las rotaciones del personal	4	4	4	
	Considera justo los procesos disciplinarios realizados al personal	4	4	4	
	Se realiza la entrega de cargo al desvincularse de su función laboral	4	4	4	
	Se le brinda una resolución o carta al desvincularse de su función laboral	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Evaluación del desempeño	Usted constantemente forma parte del proceso de evaluación de desempeño	4	4	4	
	Se le ha brindado las herramientas necesarias para formar parte de un proceso de evaluación de desempeño	4	4	4	
	Se le ha brindado los resultados obtenidos, producto de la evaluación de desempeño	4	4	4	
	Recibe retroalimentación de fortalezas y debilidades de sus funciones laborales	4	4	4	

- Quinta dimensión: Compensación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Administración de compensaciones	Considera proporcional la remuneración recibida en base a las funciones laborales que realiza	4	4	4	
	Se cuenta con acceso al reporte de planillas dentro de las fecha de pago	4	4	4	
	La oficina de Gestión del Talento Humano comunica las resoluciones sobre los beneficios salariales a percibir	4	4	4	
Administración de pensiones	La gestión de otorgamiento de pensiones a los ex servidores es eficiente	4	4	4	

- Sexta dimensión: Desarrollo y capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Capacitaciones	Se elabora el plan de capacitaciones anualmente	4	4	4	
	Se difunde entre todo el personal las capacitaciones programadas en el plan	3	4	4	
	Se realiza un control de asistencia en las capacitaciones ofertadas por la entidad	4	4	4	
Progresión en la carrera	Se brinda las facilidades para desarrollar una línea de carrera	4	4	4	
	Al realizar los concursos de ascenso, se selecciona al personal idóneo	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relaciones humanas y sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Relaciones laborales	La institución permite las relaciones colectivas	4	4	4	
	La administración de la Gestión del Talento Humano está presta a escuchar algún reclamo	4	4	4	
Seguridad y Salud en el trabajo	Se socializa el plan de seguridad y salud en el trabajo	4	4	4	
	Es eficiente la gestión de la Salud Ocupacional	4	4	4	
	Se realiza diagnósticos en su área de trabajo sobre los peligros y riesgos a los cuales puede estar expuesto	4	4	4	
Bienestar Social	A sido acreedor de algún beneficio social por parte de la entidad	4	4	4	
	A sido acreedor de algún convenio institucional	4	4	4	

Cultura y clima organizacional	Considera que la oficina donde desempeña sus labores, posee un buen clima laboral	4	4	4	
	Considera que la institución en general posee un buen clima laboral	3	4	4	
	Se fomenta una adecuada cultura laboral	4	4	4	
	Es cordial el trato que recibe por parte del personal con mayor tiempo de servicio	4	4	4	
Comunicación interna	Se proyecta una buena comunicación entre usted y su jefe inmediato	4	4	4	
	Se tiene claro los canales de comunicación entre las divisiones y unidades	4	4	4	

GOBIERNO REGIONAL AYBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL BELÉN AYBAYEQUE



 Lic. Enfi. Lisette Delgado Enriquez Becerra
 CEP: 001056 RNEE 020129
 COORDINADOR PP REDUCCION DE LA VULNERABILIDAD
 Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES

Firma del evaluador
 DNI 44707321

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre reingeniería de procesos y gestión del talento humano.

3. TESISISTA:

Br. Kimberly Alika Arias Barón

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2023.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL DE LAMBAYEQUE

Lic. Edith María Becerra Enriquez Becerra
CEP: 001056 RNEE: 020129
COORDINADOR DE REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD
Estrategia de Atención y Promoción de Salud

Mg. Liseth del Rosario Enriquez Becerra

DNI 44707321

EXPERTO



HUELLA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE DATOS DE AUTORIDADES

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registros de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que, el Secretario General que suscribe y/o certifica el documento presentado por el ciudadano, que se detalla a continuación, se encuentra inscrito en el Registro de Datos de las Autoridades de las Universidades, Institutos y Escuelas de Educación Superior previstas en la Ley N° 30220.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO:

Apellidos
Nombres
Tipo de Documento de Identidad
Número de Documento de Identidad

**ENRIQUEZ BECERRA
LISETHE DEL ROSARIO
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD
44707321**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN:

Nombre
Secretario General

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
LOMPARTE ROSALES, ROSA JULIANA**

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO:

Tipo
Fecha de Expedición
Fecha de Autenticación
Número
Descripción

**DIPLOMA DE GRADO ACADÉMICO
14 DE NOVIEMBRE DE 2022
19 DE NOVIEMBRE DE 2022
052-178524
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

09 de enero de 2023



CODIGO 000080627

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA (*)



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

Fecha: 09/01/2023 19:23:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software apropiado para ello.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141° - A del Código Civil.

(*) El que suscribe, deja constancia que los datos del Secretario General que suscribe y/o certifica el documento se encuentran inscritos en el Registro de Datos de Autoridades, sin calificar y/o validar el contenido del documento emitido por la Universidad, Instituto y Escuela de Educación Superior.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de reingeniería de procesos y gestión del talento humano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alberto Enrique Samillan Ayala		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Administrativa y Catedrático Metodológico		
Institución donde labora:	RENACYT		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala: Escala de Lickert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de reingeniería de procesos y gestión del talento humano
Autora:	Kimberly Alike Arias Barón
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Belén de Lambayeque
Significación:	<ul style="list-style-type: none"> Preparación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Necesidad de cambio Planeación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan de operaciones Diseño del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de procesos • Plan de acción Evaluación del cambio <ul style="list-style-type: none"> • Alcance y Objetivos • Rediseño e Implantación Planificación de políticas <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Planificación Organización del trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de puestos • Administración de puestos Gestión del empleo <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación • Administración de personas Rendimiento <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño Compensación <ul style="list-style-type: none"> • Administración de compensaciones • Administración de pensiones Desarrollo y capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Progresión en la carrera Relaciones humanas y sociales <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales



	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y Salud en el trabajo • Bienestar Social • Cultura y clima organizacional • Comunicación interna
--	---

14. Soporte teórico:

La Teoría de Lefcovich (2009), la reingeniería de procesos no puede separarse de las creencias, valores, cultura y prácticas de los empleados, que los procesos deben simplificarse de tal manera que generen valor agregado al cliente y a la empresa.

La Teoría de SERVIR-PE (2014), quien establece, desarrolla y ejecuta las políticas a emplear por las organizaciones del sector público.

Variable	dimensiones	Definición
Reingeniería de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparación del cambio ✓ Planeación del cambio ✓ Diseño del cambio ✓ Evaluación del cambio 	Se define como una exploración fundamental y el rediseño radical de los procesos para lograr mejoras espectaculares (Hammer y Champy, 2001).
Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de políticas ✓ Organización del trabajo ✓ Gestión del empleo ✓ Rendimiento ✓ Compensación ✓ Desarrollo y capacitación ✓ Relaciones humanas y sociales 	Permite administrar una organización en base a los talentos de las personas dotadas de competencias (Chiavenato, 2019)

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Ingeniería de Procesos y Gestión del Talento Humano”, elaborado por Kimberly Alike Arias Barón en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Reingeniería de Procesos

- Primera dimensión: Preparación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Compromiso	Suele recomendar trabajar en la institución a sus amigos o conocidos	4	4	4	
	Se considera valioso para la institución.	4	4	4	
Necesidad de cambio	Se siente a gusto con la jefatura y su manejo de la institución	4	4	4	
	Siente que en la institución existe un buen manejo de personas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planeación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Plan estratégico	La oficina de Gestión de Talento Humano difunde al personal los cambios en el plan estratégico institucional	4	4	4	
	La oficina de Gestión de Talento Humano implementa los planes estratégicos acorde con la realidad laboral del personal	4	4	4	
Plan de operaciones	Durante el año, la oficina de la Gestión de Talento Humano se encarga de comunicar el plan operativo institucional	4	4	3	
	El plan operativo institucional se ejecuta en la institución	4	4	4	

- Tercera dimensión: Diseño del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Identificación de procesos	Los procesos clave de la institución están documentados de manera clara y concisa	4	4	4	
	Se cuenta con un mapa de procesos que muestra los trámites a realizar en la oficina de Gestión de Talento Humano	4	4	4	
Plan de acción	Existe cambios periódicamente en los documentos de gestión del MOF y ROF	4	4	4	
	Se realiza reuniones para establecer los planes de acción para la mejora de los procesos realizados por la Gestión de Talento Humano	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Evaluación del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Alcance y Objetivos	Se involucra a todo el personal cada vez que se establecen nuevas políticas de cambio en los procesos de Gestión de Talento Humano	4	4	4	
	Al establecer un cambio en los procesos, se cuenta con una descripción detallada que incluye el propósito, alcance y objetivos	4	4	4	
Rediseño e Implantación	Se incorpora nuevas tecnologías o herramientas en el rediseño de los procesos con el fin de aumentar la eficiencia y la calidad	4	4	4	
	Presenta usted una actitud positiva frente a una implantación futura de cambio en la Gestión de Talento Humano	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Gestión del Talento Humano

- Primera dimensión: Planificación de políticas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Estrategias	Las estrategias planteadas por la Gestión del Talento Humano se encuentran alineadas a los objetivos institucionales	4	4	4	
Planificación	Se difunde los resultados de los indicadores de gestión obtenidos por la oficina de Gestión del Talento Humano	4	4	4	
	Se socializa con todo el personal el cuadro de puestos requerido por cada oficina	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Diseño de puestos	El diseño del perfil de puestos de la institución se realiza en base al mercado laboral	4	4	4	
Administración de puestos	Se realiza una correcta administración de los perfiles de puesto	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión del empleo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Incorporación	Se realiza un correcta selección del personal idóneo al puesto, respetando el orden de mérito	4	4	4	
	Se brinda igualdad de oportunidades en el proceso de selección de un personal	4	4	4	
	Los procesos de selección son transparentes	4	4	4	
	Los requisitos en un proceso de selección están acorde al perfil de puestos	4	4	4	
	Se entrega a tiempo los contrato y resoluciones de incorporación del personal	4	4	4	
	Se recibe una inducción sobre las funciones a desempeñar	4	4	4	
	Se realiza una evaluación de período de prueba al personal incorporado	4	4	4	
Administración de personas	Es eficiente la custodia y administración de la documentación de la hoja de vida en la oficina de Gestión del Talento Humano	4	4	4	
	La gestión del control de asistencia es la adecuada	4	4	4	
	Se conoce sobre los roles y tiempo de vacaciones de cada personal	4	4	4	
	La gestión de permisos y licencias es eficiente	4	4	4	
	Considera coherente y razonable las rotaciones del personal	4	4	4	
	Considera justo los procesos disciplinarios realizados al personal	4	4	4	
	Se realiza la entrega de cargo al desvincularse de su función laboral	4	4	4	
	Se le brinda una resolución o carta al desvincularse de su función laboral	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Evaluación del desempeño	Usted constantemente forma parte del proceso de evaluación de desempeño	4	4	4	
	Se le ha brindado las herramientas necesarias para formar parte de un proceso de evaluación de desempeño	4	4	4	
	Se le ha brindado los resultados obtenidos, producto de la evaluación de desempeño	4	4	4	
	Recibe retroalimentación de fortalezas y debilidades de sus funciones laborales	4	4	4	

- Quinta dimensión: Compensación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Administración de compensaciones	Considera proporcional la remuneración recibida en base a las funciones laborales que realiza	4	4	4	
	Se cuenta con acceso al reporte de planillas dentro de las fecha de pago	4	4	4	
	La oficina de Gestión del Talento Humano comunica las resoluciones sobre los beneficios salariales a percibir	4	4	4	
Administración de pensiones	La gestión de otorgamiento de pensiones a los ex servidores es eficiente	4	4	4	

- Sexta dimensión: Desarrollo y capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Capacitaciones	Se elabora el plan de capacitaciones anualmente	4	4	4	
	Se difunde entre todo el personal las capacitaciones programadas en el plan	4	4	4	
	Se realiza un control de asistencia en las capacitaciones ofertadas por la entidad	4	4	4	
Progresión en la carrera	Se brinda las facilidades para desarrollar una línea de carrera	4	4	4	
	Al realizar los concursos de ascenso, se selecciona al personal idóneo	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relaciones humanas y sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendación
Relaciones laborales	La institución permite las relaciones colectivas	4	4	4	
	La administración de la Gestión del Talento Humano está presta a escuchar algún reclamo	4	4	4	
Seguridad y Salud en el trabajo	Se socializa el plan de seguridad y salud en el trabajo	4	4	4	
	Es eficiente la gestión de la Salud Ocupacional	4	4	4	
	Se realiza diagnósticos en su área de trabajo sobre los peligros y riesgos a los cuales puede estar expuesto	4	4	4	
Bienestar Social	A sido acreedor de algún beneficio social por parte de la entidad	4	4	4	
	A sido acreedor de algún convenio institucional	4	4	4	

Cultura y clima organizacional	Considera que la oficina donde desempeña sus labores, posee un buen clima laboral	4	4	4	
	Considera que la institución en general posee un buen clima laboral	3	4	4	
	Se fomenta una adecuada cultura laboral	4	4	4	
	Es cordial el trato que recibe por parte del personal con mayor tiempo de servicio	4	4	4	
Comunicación interna	Se proyecta una buena comunicación entre usted y su jefe inmediato	4	4	4	
	Se tiene claro los canales de comunicación entre las divisiones y unidades	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 18134651

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre reingeniería de procesos y gestión del talento humano.

3. TESISISTA:

Br. Kimberly Arika Arias Barón

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2023.



Dr. Alberto Enrique Samillan Ayala
DNI 18134651
EXPERTO



HUELLA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAMILLAN AYALA
Nombres	ALBERTO ENRIQUE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18134651

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	FRANCIS VILLENNA RODRIGUEZ
Secretario General	RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO
Director	JULIO TELLO LAZO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
Fecha de Expedición	13/01/2010
Resolución/Acta	02-2010-R-GYT
Diploma	A1027330
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001305614

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 28/05/2023 09:23:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Resultados de V de Aiken para determinar la validez del instrumento empleado.

Variable 1	Enriquez Popuche Samillan			Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V	
item1	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Claridad	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item8	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Variable 2	Enriquez Popuche Samillan			Media	DE	V de Aiken Interpretacion V		
item21	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item22	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item23	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item24	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item25	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item26	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item27	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item28	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item29	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item30	Claridad	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item31	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item32	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item33	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item34	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item35	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item36	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item37	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item38	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item39	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item40	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Variable 2	Enriquez Popuche Samillan			Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V	
item41	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item 42	Claridad	3	4	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item 43	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item 44	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item 45	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item 46	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Para la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach para determinar la consistencia y que exista coherencia en la recolección de la información mediante la aplicación del instrumento, efectuada a 26 encuestados como prueba piloto.

Resultado de confiabilidad de la variable RP

Alfa de Cronbach	Número de items
0,908	16

Nota. Se evidenció la alta confiabilidad del instrumento de la variable RP, con un resultado de 0.908, a una prueba piloto de 26 encuestados, producto de la aplicación de los 16 items.

Resultado de confiabilidad de la variable GTH

Alfa de Cronbach	Número de items
0,946	46

Nota. Se evidenció la alta confiabilidad del instrumento de la variable GTH, con un resultado de 0.946, a una prueba piloto de 26 encuestados, producto de la aplicación de los 46 items.

Anexo 8: Autorización de aplicación del instrumento



PERÚ



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
HOSPITAL BELEN
1.0 DIRECCION EJECUTIVA



Firmado digitalmente por YESQUEN ALBURQUERQUE Jesus Alfonso FIR
17814547 hard
Unidad: 1.0 DIRECCION EJECUTIVA
Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 07/06/2023 - 11:43:34

Id seguridad: 7378526

Chiclayo 7 junio 2023

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000125-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4630667 - 1]

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL “BELÉN” DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Ing. **KIMBERLY ALIKA ARIAS BARÓN**, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, ha sido autorizada para ejecutar en ésta Institución su proyecto de investigación denominado: **“Reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque”**.

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente
JESUS ALFONSO YESQUEN ALBURQUERQUE
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 07/06/2023 - 11:43:34

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
MILUSKA JUDITH TERAN MEDINA
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA
07-06-2023 / 10:53:14

Anexo 9: Evidencias de la aplicación del instrumento de investigación



Nota. Encuestados de la División de Administración y Asesoría Legal



Nota. Encuestados de la Dirección Ejecutiva



Nota. Encuestados de la Unidad de Estadística e Informática



Nota. Encuestados de la División de Epidemiología y Salud Ambiental - EMED



Nota. Encuestados del Departamento de Apoyo al Tratamiento – Servicio de Farmacia



Nota. Encuestados del Centro de Sistemas de Información

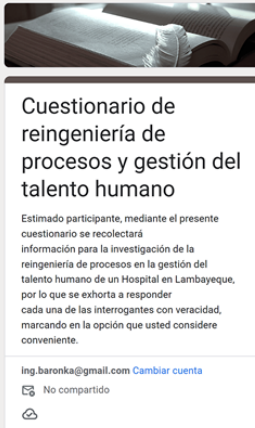


Nota. Validación de la Propuesta con Juez Experto



Nota. Encuestados de Prueba Piloto (Diversas unidades y divisiones)

Vista del Cuestionario en GoogleForms



Cuestionario de reingeniería de procesos y gestión del talento humano

Estimado participante, mediante el presente cuestionario se recolectará información para la investigación de la reingeniería de procesos en la gestión del talento humano de un Hospital en Lambayeque, por lo que se exhorta a responder cada una de las interrogantes con veracidad, marcando en la opción que usted considere conveniente.

Ing. baronka@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Siente que en la institución (Hospital Belén) existe un buen manejo de personas *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Los procesos clave de la institución están documentados de manera clara y concisa *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

La oficina de RRHH difunde al personal los cambios en el plan estratégico institucional *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Se cuenta con un mapa de procesos que muestra los trámites a realizar en la oficina de RRHH *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Al establecer un cambio en los procesos, se cuenta con una descripción detallada que incluye el propósito, alcance y objetivos *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Suele recomendar trabajar en la institución (Hospital Belén) a sus amigos o conocidos *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

La oficina de RRHH implementa los planes estratégicos acorde con la realidad laboral del personal *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Existe cambios periódicamente en los documentos de gestión del MOF y ROF *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Se incorpora nuevas tecnologías o herramientas en el rediseño de los procesos con el fin de aumentar la eficiencia y la calidad *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Se considera valioso para la institución (Hospital Belén) *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Durante el año, la oficina de RRHH se encarga de comunicar el plan operativo institucional *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Se realiza reuniones para establecer los planes de acción para la mejora de los procesos realizados por RRHH *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Presenta usted una actitud positiva frente a una implantación futura de cambio en la gestión de RRHH *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Se siente a gusto con la jefatura y su manejo de la institución (Hospital Belén) *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

El plan operativo institucional se ejecuta a cabalidad por la institución *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Se involucra a todo el personal cada vez que se establecen nuevas políticas de cambio en los procesos de RRHH *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Página 1 de 2

[Siguiendo](#) [Borrar formulario](#)

Nota. Obtenido del enlace <https://forms.gle/fPwFmWF2abL4VPGE9>

Anexo 10: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Tipo / Diseño	Técnicas / Instrumento
Problema general ¿Cómo la reingeniería de procesos mejora la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque en el año 2023?	Objetivo General Proponer una reingeniería de procesos para mejorar la gestión del talento humano de un hospital en Lambayeque en el año 2023.	Reingeniería de procesos	Unidad de análisis Personal administrativo nombrado y CAS.	Tipo Básica	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
	Objetivos específicos 1. Diagnosticar la aceptación de la reingeniería de procesos de un hospital. 2. Diagnosticar la actual gestión del talento humano de un hospital. 3. Diseñar una reingeniería de procesos para la mejora de la gestión del talento humano de un hospital. 4. Validar la propuesta de reingeniería de procesos para la mejora la gestión del talento humano de un Hospital.		Gestión del talento humano	Población Finita de 701 trabajadores	
		Muestra No probabilística de 159 trabajadores administrativos nombrados y CAS		Diseño No experimental transversal propositiva	