



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Elaboración de indicadores de gestión del desempeño laboral para el área administrativa – financiera del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila” de la ciudad de Tulcán

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

Autor: Delgado Campaña, Wilmar Alberto

Director: Yépez Crow, Hugo Santiago, Mg

CENTRO UNIVERSITARIO TULCÁN

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magíster

Hugo Santiago Yépez Crow,

DOCENTE DE TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Elaboración de Indicadores de Gestión del Desempeño Laboral para el Área Administrativa - Financiera del Hospital Luis Gabriel Dávila de la Ciudad de Tulcán”, realizado por Wilmar Alberto Delgado Campaña, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, noviembre de 2014

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Wilmar Alberto Delgado Campaña, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Elaboración de Indicadores de Gestión del Desempeño Laboral para el Área Administrativa Financiera del Hospital Luis Gabriel Dávila de la Ciudad de Tulcán, de la titulación de Magíster en Gestión Empresarial, siendo el Magíster Hugo Santiago Yépez Crow director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: Wilmar Alberto Delgado Campaña

Cédula: 04010467329

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado en especial a mi esposa, quien ha contribuido con su amor, sus conocimientos y comprensión la terminación del proceso de formación académica, a mi hija, quien en momentos difíciles con su sonrisa me impulsa a continuar en la lucha por alcanzar los objetivos propuestos.

A mi madre, por haberme heredado el espíritu humanista y fomentar en mí la creencia en la palabra de Dios como eje para transitar por el camino del esfuerzo, la solidaridad y optimismo ante los obstáculos que se presentan en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de seguir siendo parte del gran milagro de la vida y cobijarme con su bendición cada sueño alcanzado.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por permitir realizar mis estudios de post grado, a través de la Educación a Distancia.

Al Dr. Hernán Yépez Gerente del Hospital General Provincial “Luis Gabriel Dávila” de la ciudad de Tulcán, y personal responsable de las áreas administrativa – financiero, por su valiosa colaboración en proporcionar la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación.

De manera especial, mi sincero agradecimiento Sr. Magíster Hugo Yépez Crow, por haber impartido sus conocimientos y guiarme durante el desarrollo del tema de investigación.

Finalmente, agradezco a todas las personas que de una u otra manera aportaron su tiempo y conocimientos en la culminación de mí trabajo.

INDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Aprobación del director	ii
Declaración de autoría y cesión de derechos	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índices de contenidos	vi
Índices de cuadros	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Capítulo I	
Marco Teórico	
1.1. Hipótesis	6
1.2. Variables	6
1.2.1. Variable independiente	6
1.2.2. Variable dependiente	6
1.3. Objetivo general	6
1.3.1. Objetos específicos	6
1.4. La Gestión administrativa – financiera dentro de las Organizaciones del sector público	7
1.4.1. Organizaciones públicas	7
1.4.2. Administración pública	8
1.4.3. Finanzas públicas	8
1.5. Beneficios de la gestión administrativa – financiera	9
1.6. Definición de indicadores de gestión	10
1.6.1 Indicador	10
1.6.2 Gestión	11
1.7. Importancia de la evaluación de indicadores de gestión	12
1.8. Conceptualización de indicadores de eficiencia	13

1.9. Conceptualización de indicadores de eficacia	13
1.10. Conceptualización de indicadores de efectividad	14

Capítulo II

Diagnóstico

2.1. Situación actual	16
2.2. Antecedentes institucionales	16
2.3. Misión y visión	18
2.4. Objetivos estratégicos	18
2.5. Productos y servicios	19
2.6. Estructura organizativa del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila”	20
2.6.1. Cadena de valor	22
2.6.2. Mapa de procesos	23
2.6.3. Estructura organizativa administrativa – financiera	23
2.7. F.O.D.A	25
2.7.1. Matriz F.O.D.A	25
2.8. Metodología de la investigación	27
2.8.1. Métodos de investigación	27
2.8.2. Enfoques de investigación	27
2.8.3. Técnicas de investigación	27
2.8.4. Tipos de investigación	28
2.9. Población y muestra	28
2.9.1. Población	28
2.10. Procesamiento y análisis de la información	29
2.10.1. Análisis de encuestas	29
2.10.2. Análisis de entrevista	29

Capítulo III

Propuesta

3.1. Construcción de indicadores de gestión del desempeño	32
3.2. Identificación y revisión de las áreas a ser medidas	32

3.3. Establecer medidas de desempeño claves	33
3.4. Asignar responsables de los indicadores	33
3.5. Elaboración de fórmulas	34
3.5.1. Indicadores de gestión en el proceso del talento humano	35
3.5.2. Indicadores de gestión financiera	42
3.5.3. Indicadores de gestión administrativa	62
3.5.4. Indicadores de gestión de tecnologías de la información y comunicación	81
3.6. Validación de indicadores	87
3.6.1. Gestión de talento humano	87
3.6.2. Gestión financiera	88
3.6.3. Gestión administrativa	89
3.6.4. Gestión de tecnologías de la información y Comunicación	90
3.7. Criterios de evaluación	91

Capítulo IV

Impactos

4.1. Análisis de impactos	94
4.1.1. Introducción	94
4.1.1.1. Carácter de impacto	94
4.1.1.2. Intensidad del impacto	94
4.2. Impacto social y cultural	95
4.3. Impacto organizacional	96
4.4. Impactos estratégicos	97
4.5. Impactos tácticos	98
4.6. Impactos operativos	99
Conclusiones	100
Recomendaciones	101
Referencias bibliográficas	102
Anexos	103

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°01.....	25
Cuadro N°02.....	28
Cuadro N°03.....	35
Cuadro N°04.....	42
Cuadro N°05.....	62
Cuadro N°06.....	81
Cuadro N°07.....	87
Cuadro N°08.....	88
Cuadro N°09.....	89
Cuadro N°10.....	90
Cuadro N°11.....	91
Cuadro N°12.....	94
Cuadro N°13.....	94
Cuadro N°14.....	95
Cuadro N°15.....	96

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01.....	20
Gráfico N°02.....	23
Gráfico N°03.....	32
Gráfico N°04.....	34
Gráfico N°05.....	88
Gráfico N°06.....	89
Gráfico N°07.....	90
Gráfico N°08.....	91

RESUMEN

En la actualidad, se hace énfasis la importancia de la utilización de indicadores que les permitan medir y evaluar el grado de rendimiento de sus colaboradores en cada una de las áreas de la organización, de tal manera que puedan obtener datos informativos para asumir con mayor nivel de responsabilidad decisiones acorde al entorno real en el proceso de ejecución de las actividades.

La elaboración de indicadores para el área administrativa - financiera del Hospital permitirá crear una cultura de eficiencia en el desempeño de las actividades de los colaboradores a favor de la institución, promoviendo la creatividad e innovación en la relación laboral e incentivando la creación de un ambiente adecuado para el ejercicio de las funciones a cargo del personal.

Los indicadores aplicados al Hospital, permitirán una valoración real sobre el cumplimiento de las actividades del personal en la gestión administrativa – financiera, obteniendo resultados que permitan tomar decisiones acertadas, convirtiéndose en una herramienta de gestión que facilite a futuro garantizar el alcance de los objetivos de la institución.

Palabras Claves: Medición del desempeño en el sector público

ABSTRACT

Nowadays, the emphasis is on the importance of the use of indicators to measure and assess their level of performance of its employees in each of the areas of the organization, so they can get informative data to take with higher levels of responsibility according to the decisions you real environment in the process of implementing the activities.

The development of indicators for administrative and financial area of the Hospital will create a culture of efficiency in carrying out the activities of the employees of the institution for promoting creativity and innovation in the employment relationship and encouraging the creation of a suitable environment for performance of the duties performed by the staff.

The indicators applied to the Hospital, enable a real assessment on the implementation of the activities of staff in the administrative and financial management, achieving results that will make sound decisions, becoming a management tool to provide a secure future the scope of the objectives of the institution

Keywords: Performance measurement in the public sector

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la elaboración de indicadores de gestión del desempeño laboral del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila”, con la finalidad de lograr establecer parámetros de medición de las actividades que realiza el talento humano en las áreas que conforma el proceso administrativo – financiero de la institución.

El trabajo se encuentra constituido por cuatro capítulos que reúnen información objetiva, generando confianza en la construcción de la propuesta para su óptima aplicabilidad en la institución.

El primer capítulo, se refiere al marco teórico, fundamentado en las bases teóricas reflejado en fuentes bibliográficas (libros y documentos) que se encuentren relacionados a los indicadores de gestión y que resaltan los beneficios que se desprendan a favor del hospital.

El segundo capítulo, se refiere al diagnóstico, se observa los antecedentes institucionales su misión, visión, objetivos estratégicos y los productos y servicios que ofrece la institución a la comunidad. De igual forma identifica la situación actual del proceso administrativo – financiero a través del análisis del F.O.D.A y aplicación de la metodología de investigación que contribuye a dar un conocimiento general del proceso.

El tercer capítulo, se refiere a la propuesta, se enmarca en la construcción y evaluación de indicadores de gestión del desempeño laboral en el área Administrativa – Financiera mediante la elaboración de fórmulas codificadas que representan las responsabilidades que asume cada subproceso.

El cuarto capítulo, se refiere a los impactos social, cultural y organizacional que generan la aplicabilidad de los indicadores de gestión del desempeño laboral a favor de la institución, impactos que pueden ser estratégicos, tácitos y operativos.

En el desarrollo de la presente investigación se evidencia la solución al problema planteado a través de la construcción de los indicadores de gestión del desempeño y sus criterios de evaluación, que servirán a los líderes del proceso administrativo - financiero y autoridades competentes, tomar acciones preventivas y correctivas que mejoren el desempeño de los

funcionario públicos de la Institución, creando una cultura de responsabilidad compartida para alcanzar los objetivos en la gestión del hospital.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Hipótesis

La elaboración de Indicadores de Gestión del Desempeño Laboral para el Área Administrativa - Financiera del Hospital General Provincial "Luis Gabriel Dávila", permitirá identificar de manera clara y precisa el nivel de rendimiento laboral del talento humano en cada una de la áreas objeto de estudio, aplicando de manera paralela la respectiva capacitación sobre los mecanismos de aplicación de los indicadores hacia los funcionarios involucrados, incentivando así, mejorar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades mediante la optimización de los recursos disponibles

1.2. Variables

1.2.1. Variable independiente

Funcionarios públicos del proceso administrativo – financiero

1.2.2. Variable dependiente

Indicadores de gestión del desempeño laboral

1.3. Objetivo general

Implementar indicadores de gestión del desempeño laboral para el área administrativa – financiera del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila” de la ciudad de Tulcán.

1.3.1. Objetivos específicos

- Desarrollar las bases teóricas referente a los indicadores de gestión del desempeño organizacional.
- Diagnosticar la situación actual del área administrativa – financiera del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila”.

- Construir indicadores de gestión del desempeño laboral para el área administrativa – financiera del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila” de la ciudad de Tulcán.
- Identificar los impactos generados como consecuencia de la aplicación de los indicadores de gestión del desempeño laboral y evaluar los resultados obtenidos.

1.4. La gestión administrativa – financiera dentro de las organizaciones del sector público

1.4.1. Organizaciones públicas

Según lo establece la Ley Orgánica de Empresas Públicas en su Art. 4, define a las empresas públicas como, *“Entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado”*.

El hospital “Luis Gabriel Dávila” como entidad pública, considerada como tal, por ser parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, se alimenta de recursos económicos del estado, y su gestión va encaminada en función de los intereses de la sociedad en general. Cabe indicar, que al ser una institución pública, existen entidades de control que monitorean la gestión en el aspecto financiero (calidad del gasto) como también en el operativo (calidad en los servicios de salud).

EL hospital “Luis Gabriel Dávila” como entidad pública busca a través de una gestión productiva, brindar servicios de salud a la comunidad, bajo parámetros de cumplimiento de objetivos, optimización de recursos y satisfacción de los usuarios de salud a nivel local, provincial y nacional.

1.4.2. Administración pública

(Galindo, 2002), define *“La administración pública es una ciencia y arte, a la vez, que tiene por objeto el conocimiento y práctica de múltiples actividades, o servicios, ejercidos consciente e intencionalmente por los órganos administrativos y servidores públicos, en general, en razón del mandato o representación del Estado, para lograr diferentes fines a favor de la colectividad”*

En consecuencia, podemos manifestar que la administración pública en el área de salud, encierra un conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos que son escasos ante las necesidades que son ilimitadas. Por ser un área sensible es fundamental ejecutar de manera paralela estrategias de mejora en la gestión en la calidad del servicio.

La administración tiene como principal finalidad cumplir con los objetivos planificados en un determinado tiempo, por tal razón, el hospital “Luis Gabriel Dávila” apoyándose en su equipo que conforma la estructura básica de la institución, coordinan de manera eficiente la ejecución de las actividades con el fin de contribuir con el Plan Nacional para el Buen Vivir.

1.4.3. Finanzas públicas

(William Zambrano Cetina, 2001), define *“Las finanzas públicas hacen explícitas, entre otras cosas, las relaciones materiales entre el individuo y la colectividad, el grado de injerencia del Estado en la economía, y el grado de solidaridad entre los ciudadanos”*, lo cual concuerda con lo que establece (Dorr H. A., 1994) *“Las finanzas públicas se caracterizan por la mayor extensión del gasto público, determinada por la gran amplitud de los fines estatales, los que adquieren, además, un contenido eminentemente social “*

Las finanzas públicas en el hospital “Luis Gabriel Dávila”, son consideradas como un instrumento que permite ejecutar el gasto de los recursos económicos que son asignados por parte del Ministerio de Finanzas en coordinación con el Ministerio de Salud Pública. Recursos que son reflejados en la cédula presupuestaria de la institución y que se encuentra distribuidos por grupo de gastos y estos a su vez sub distribuidas por partidas presupuestarias, las mismas que figuran en el clasificador presupuestario de ingresos y gastos del sector público.

Cada grupo de gasto y partida presupuestaria tiene su finalidad en la ejecución, de esta manera se organizan las finanzas públicas que a través de una planificación anual del gasto se logra cumplir con los resultados esperados al final del período fiscal. Cabe indicar que uno de los intereses fundamentales del Ministerio de Salud Pública y de Finanzas es que se logre alcanzar el cien por ciento en la ejecución del presupuesto anual del Hospital “Luis Gabriel Dávila”.

1.5. Beneficios de la gestión administrativa – financiera

- Cumple con lo que establecido la constitución y la ley en temas de salud pública.
- Optimiza los recursos disponibles en función de los resultados esperados de la institución.
- Implementa estrategias de mejora en la gestión administrativa – financiera que beneficien a las áreas operativas en temas de organización y recursos.
- Logra mayor coordinación entre todas las áreas que integran el hospital “Luis Gabriel Dávila”.
- Fomenta mayor participación al momento de tomar decisiones que afecten a la operatividad del hospital.
- Mejora el desempeño de los colaboradores dentro de los términos de eficiencia, eficacia y efectividad.
- Descubre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en la institución.
- Garantiza el compromiso del talento humano con miras a mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud.

1.6. Definición de indicadores de gestión

1.6.1. Indicador

“Se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto observado, respecto a los objetivos y metas esperadas. Son factores para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso” (Jaramillo, 2006)

Un indicador como un parámetro de medida y evaluación permite al hospital, identificar el grado de cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo en aspectos administrativos, financieros y de impacto social. El establecer indicadores en áreas específicas de la institución, permitirá determinar valores comparativos que van a incentivar la implementación de estrategias de mejora institucional.

Los indicadores que se plantea aplicar en el hospital “Luis Gabriel Dávila” son indicadores operacionales, ya que el diseño es en función del proceso que ejecuta cada departamento del área administrativa – financiera, donde se pretende medir, la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las actividades con miras alcanzar los objetivos institucionales.

En este contexto, los indicadores en general permitirá identificar el nivel de cumplimiento y sus efectos que se origine en la ejecución de las actividades de la Institución, aspectos a evaluar como:

Recursos: Talento humano especializado, equipos tecnológicos, planificación de los recursos financieros.

Cargas de trabajo: Organización de actividades asignar a cada trabajador dentro de las áreas de salud de la institución.

Resultados: Objetivos alcanzados en base a los recursos disponibles.

Impactos: Calidad en la atención al usuario y a la sociedad en general.

Productividad: Mayor número de paciente atendidos.

Satisfacción al Usuario: Incremento en los servicios de salud a favor de la sociedad.

Al hablar de indicadores de gestión (Salgueiro, 2005) establece que, *“Un indicador, o una medición, debe tener las siguientes características:*

- *Se debe poder identificar fácilmente*
- *Sólo se debe medir aquello que es importante*
- *Se debe comprender muy claramente*

El cumplimiento de las características de los indicadores en el hospital, empieza por identificar el área de aplicación, las actividades primordiales que se ejecutan en el área, el tipo de indicadores a aplicar, sean estos, financieros, operativos, de desempeño, de cumplimiento, entre otros. Capaz que garanticen que los resultados sean cuantificables, medibles, evaluables, de fácil interpretación y que ayuda a la toma de decisiones gerenciales.

(Santiago, 2012) en su informe sobre el exceso de indicadores de gestión hace mención al criterio de la empresa consultora Price Waterhouse, la misma que sostiene que, *“Si tiene demasiadas medidas, es como si no tuviera ninguna”, “5 ó 6 para cada proceso es importante”.*

Por tal razón, el número de indicadores en la institución de salud se elaborará de acuerdo al número de actividades que se ejecuten en cada área dentro del proceso administrativo – financiero y su grado de relevancia que presenten en dicha área, tomando en consideración los parámetros que establece Price Waterhouse que está entre 5 ó 6 indicadores para cada proceso.

1.6.2. Gestión

“Consiste en el conjunto de acciones dirigidas a llegar a un fin” (Malagón, 2008).

La gestión como mecanismo que contribuye a la ejecución de actividades dentro del hospital, impulsa a los colaboradores a buscar acciones inmediatas que logre mejorar los resultados planificados.

Por lo expuesto, podemos definir a los indicadores de gestión como instrumentos encaminadas a mejorar la calidad en la ejecución de las actividades, empleando parámetros de medición que puedan ser evaluados y comparados en un período determinado a valores numéricos o cuantificables.

La aplicación de indicadores de gestión en el área administrativa – financiera del hospital será una herramienta que logre establecer mecanismo de evaluación sobre el desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades en favor de la institución y la ciudadanía en general.

El saber estructurar indicadores de gestión en la institución, depende de la colaboración de cada uno de los trabajadores y responsables del área de aplicación, quienes de manera profunda identifiquen las actividades primordiales y las cuales se puedan medir y evaluar de manera práctica, real y oportuna el grado de ejecución de las actividades, tomando en cuenta como eje o insumo primordial en la elaboración de indicadores la estructura organizacional de gestión por procesos hospitalarios.

1.7. Importancia de la evaluación de indicadores de gestión

En la actualidad, el saber implementar parámetros de medición en las gestiones de las áreas del hospital, permite evaluar de manera cuantitativa el grado de cumplimiento en las actividades ejecutadas, convirtiéndose en un insumo relevante en la toma de decisiones por parte de gerencia.

Los indicadores de gestión son relevantes en su aplicación en el área administrativa – financiera por:

- Mantener de manera adecuada un control sobre las actividades desarrolladas.

- Lograr consolidar información real y oportuna sobre los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades.
- Establecer mecanismos de evaluación que garantice el cumplimiento de los objetivos departamentales en función de los institucionales.
- Implementar acciones preventivas y correctivas en la ejecución de las actividades que afecten la consecución de los resultados esperados.
- Fortalecer la eficiencia en la optimización de los recursos disponibles de las organizaciones.

1.8. Conceptualización de indicadores de eficiencia

(CEPAL, 2012) en su publicación Lineamientos Metodológicos para la Construcción de Indicadores de Desempeño establece que, *“Los Indicadores de Eficiencia mide la relación entre los productos y servicios generados con respecto a los insumos o recursos utilizados”*, es decir, los indicadores de eficiencia ayudan a optimizar los recursos que siempre son escasos en la organizaciones, con la finalidad de evaluar el grado de utilización de los mismos en función a los objetivos esperados.

Como en toda organización sea pública o privada, es necesario establecer una medida de evaluación sobre la optimización de sus recursos, es así, que el hospital “Luis Gabriel Dávila” en su afán de lograr cumplir sus objetivos institucionales en base a la eficiencia en el desempeño de sus colaboradores, incentiva a implementar indicadores que muestren la realidad en las gestiones realizadas por cada trabajador en el área de aplicación.

Indicadores que van a permitir identificar el grado de cumplimiento y compromiso con que se realizadas las actividades institucionales, dando paso a mejorar el desempeño y los resultados esperado.

1.9. Conceptualización de indicadores de eficacia

(CEPAL, 2012) define, *“Los indicadores de eficacia mide el grado de cumplimiento de un objetivo”*, es decir, los indicadores de eficacia ayudan a medir el nivel de cumplimiento de los

objetivos en base a los resultados obtenidos en las organizaciones. Los objetivos institucionales, departamentales e individuales dentro del hospital tienen un encadenamiento primordial hacia los intereses de la institución, por tal razón, la aplicación de los indicadores de eficacia proporciona resultados cuantificables y verificables convertibles en insumo al momento de tomar decisiones por parte de la máxima autoridad (gerencia), con la finalidad de cumplir con las políticas establecidas por parte del Ministerio de Salud Pública.

1.10. Conceptualización de indicadores de efectividad

“Los indicadores de efectividad deben permitir a los responsables de los procesos evaluar el impacto de la misión u objetivos de sus procesos. Este impacto se mide en términos de rendimiento frente a lo programado” (Hurtado, 2005), lo que conlleva a identificar una relación directa con los indicadores de eficiencia y eficacia, capaz de lograr indicadores altamente competitivos en materia de gestión organizacional.

Dentro de los indicadores de efectividad de la institución, se encuentra la satisfacción plena en la oferta de servicios de salud a la sociedad, cumpliendo las normas constitucionales que garantiza el buen vivir y el derecho a la no discriminación. Las políticas públicas de salud a más de generar confianza en la institucionalidad del sector salud, busca mecanismos de promoción en temas de medicina preventiva, estableciendo objetivos a corto, mediano y largo plazo comprometiendo recursos con miras a lograr mejorar la calidad de vida de los habitantes.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO

2.1. Situación actual

Identificar la situación actual del proceso administrativo – financiero en el cual los colaboradores desempeñan sus funciones.

2.2. Antecedentes institucionales

La fundación del hospital “Luis G. Dávila” se remonta al año 1.913, cuando la Municipalidad de Tulcán decide formar un hospital para recibir y curar a la población más necesitada de nuestra ciudad, quien en colaboración a las Hermanas de la Caridad de la ciudad de Ibarra, salieron el 15 de Octubre de ese año a lomo de caballo hacia la ciudad de Tulcán, a donde finalmente llegaron luego de seis largos días de viaje.

Las Hermanas de la Caridad se hacen cargo de realizar los preparativos con los pocos materiales de que disponían; se atiende a la población con primeros auxilios y utilizando los pocos medicamentos de que disponían. Luego de nueve meses de esta precaria situación, el Gobernador de la Provincia facilita la entrega de telas y materiales al Hospital para atender a los soldados heridos del Batallón Imbabura y seis años más tarde se atiende a los primeros enfermos de tifoidea.

No es sino hasta 1.923, cuando ocurre un fuerte terremoto en la zona, que las autoridades y la ciudadanía en general, emprenden decididamente la formación del hospital donde funcionó el Hospital por más de 80 años, en su construcción y diseño tuvo importante participación el Dr. Carlos Velástegui, Subdirector de Asistencia Social del Carchi, el Hospital en primera instancia se llamó San Vicente de Paúl, en honor a ese gran patrono de los enfermos y desvalidos.

Es en estas circunstancias y por aquel tiempo que el Dr. Luis Gabriel Dávila, reconocido médico, hijo ilustre de esta tierra, formado profesionalmente en Europa, encontrándose en la ciudad, colabora de manera decidida en la formación de la nueva casa de salud. Su aporte, a más del económico, principalmente se manifiesta en la prestación de sus servicios de manera desinteresada para la atención de pacientes de la comunidad.

El Dr. Dávila, fallece en la ciudad de Quito en Febrero de 1.930 a causa de un paro cardíaco, en su memoria y como un gesto recordatorio a su trabajo, las autoridades sanitarias de la provincia

dan su nombre a la sala de maternidad del Hospital en 1.944 y diez años más tarde a todo el hospital.

Durante estos años, el hospital ha ido experimentando mejoras tanto en su infraestructura física cuanto en su equipamiento y en el desarrollo de servicios hospitalarios acordes a las exigencias de la población carchense. Su actividad asistencial se complementa con la docencia y la investigación.

El hospital forma parte de las unidades operativas del Ministerio de Salud Pública, por su nivel de complejidad está ubicado en el segundo nivel de atención y como tal cuenta con las especialidades básicas de gineco obstetricia, pediatría, medicina interna y cirugía general; sin embargo, en base al perfil epidemiológico de la comunidad y a las necesidades de la población, ha incrementado a su portafolio de servicios, las sub especialidades de traumatología, oftalmología, audiología, psicología y rehabilitación física, los mismos que reciben el apoyo diagnóstico de los servicios de imagenología y laboratorio y se complementan con trabajo social y la farmacia institucional.

Desde el 4 de Febrero de 2.013 el Hospital funciona en un nuevo y moderno edificio construido con el apoyo del Gobierno Nacional, se encuentra ubicado en el sector noroccidental de la ciudad, cuenta con 18.000 metros cuadrados de construcción donde se aloja una capacidad efectiva de atención de 166 camas, además su plantilla de servidores públicos y trabajadores está en 315 personas.

Es meritorio destacar que en esta nueva edificación, se incrementó la unidad de cuidados intensivos, en donde se brinda atención especializada a usuarios que anteriormente por sus condiciones de salud debían ser transferidos a la ciudad de Quito.

En la actualidad el hospital General Provincial “Luis Gabriel Dávila” es el principal referente de atención hospitalaria en el norte del país.

2.3. Misión y visión

Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

2.4. Objetivos estratégicos

1. Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad de los servicios.
2. Trabajar bajo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud de forma integrada y en red con el resto de las Unidades Operativas de Salud del Ministerio de Salud Pública y otros actores de la red pública y privada complementaria que forman el sistema nacional de salud del Ecuador.
3. Mejorar la accesibilidad y el tiempo de espera para recibir atención, considerando la diversidad de género, cultural, generosidad, socio económica, lugar de origen y discapacidades.
4. Involucrar a los profesionales en la gestión del hospital, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión del hospital.

5. Garantizar una atención de calidad, calidez y respeto a los derechos de las y los usuarios, para lograr las satisfacciones con la atención recibida.
6. Desarrollar una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos públicos, y la rendición de cuentas.

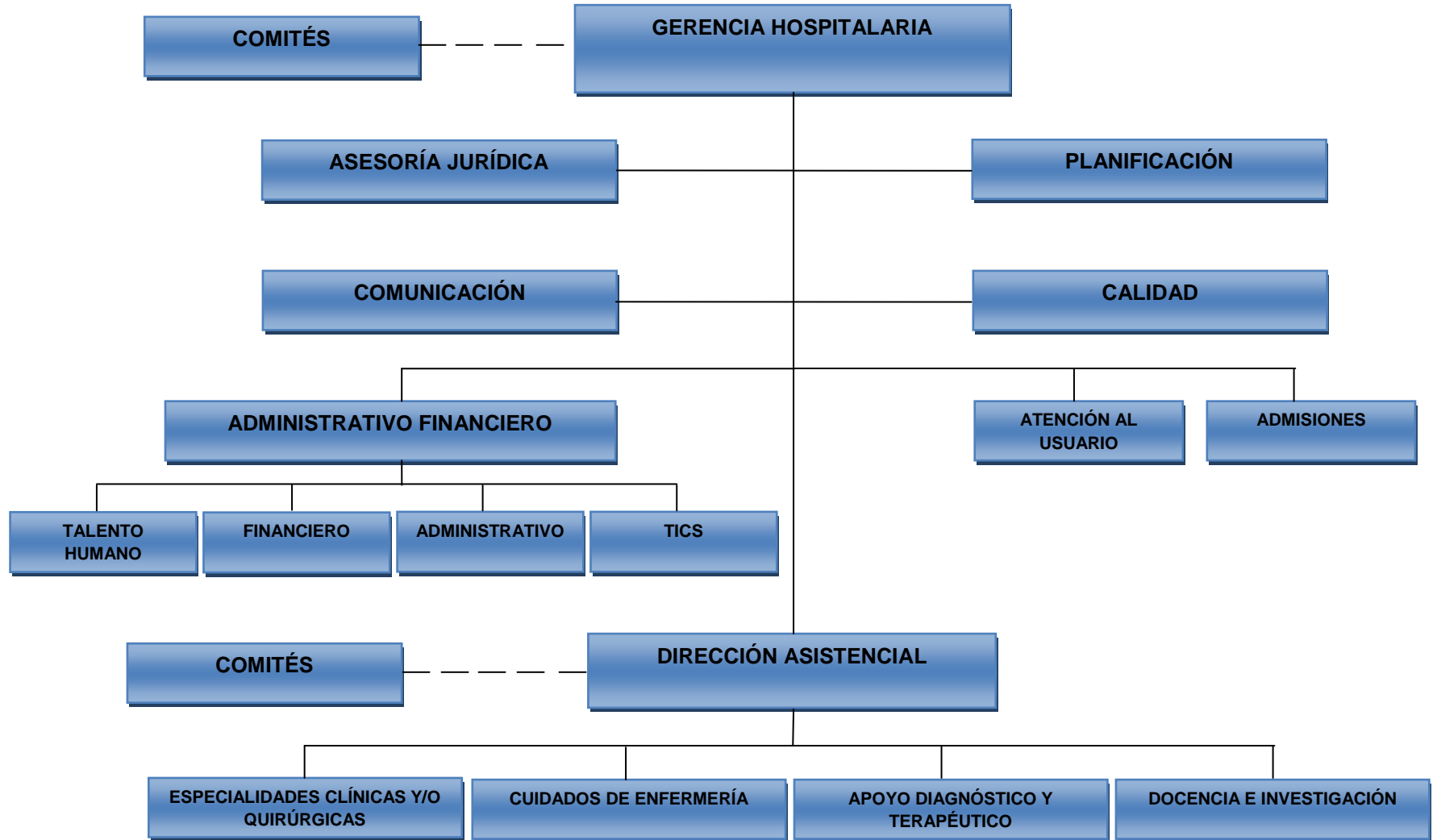
2.5. Productos y servicios

Actualmente el hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila” tiene a disposición de la sociedad los siguientes servicios de salud:

- Consulta Externa
- Hospitalización
- Emergencia
- Centro Quirúrgico y Obstétrico
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Laboratorio Clínico
- Medicina Transfusional
- Imagenología
- Audiología
- Endoscopia
- Rehabilitación

2.6. Estructura organizativa del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila”

Gráfico N° 01



El hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila” se rige bajo el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública, el mismo que determina la estructura organizativa en base a los siguientes procesos internos:

Proceso gobernante

Unidad a cargo de la Gerencia del hospital, tiene como misión el funcionamiento global del hospital como máxima autoridad y representante legal de la institución, en el marco de las directrices y acuerdos emanados por el Ministerio de Salud Pública y en cumplimiento de la normativa legal vigente.

Proceso agregador de valor

Unidad a cargo de la Dirección Asistencial, tiene como misión dirigir y coordinar actividades médico sanitarias de todas las especialidades, a fin de que éstas otorguen al paciente los servicios médicos y hospitalarios con oportunidad, alta calidad, eficiencia y efectividad. Garantizar el funcionamiento de los departamentos productores de salud dentro de los parámetros estandarizados de eficiencia y calidad.

Unidad comprende los procesos de:

- Gestión de especialidades clínicas y/o quirúrgica
- Gestión de cuidados de enfermería
- Gestión de apoyo diagnóstico y terapéutico
- Gestión de docencia e investigación

Proceso habilitante de asesoría

Unidad que comprende los procesos de:

- Gestión de planificación, seguimiento y evaluación
- Gestión de asesoría jurídica
- Gestión de comunicación
- Gestión de calidad.

Proceso habilitante de apoyo

Unidad que comprende los procesos de:

- Gestión de atención al usuario
- Gestión de admisiones
- Gestión administrativa y financiera
- Gestión de talento humano
- Gestión financiera
- Gestión administrativa
- Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

2.6.1. Cadena de Valor

Procesos Gobernante

Direccionamiento Estratégico del Hospital

Procesos Agragador de Valor

Gestión Asistencial

Gestión de Especialidades Clínicas y/o Médicas

Gestión de Cuidados de Enfermería

Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Gestión de Docencia e Investigación

Procesos Habilitante de Asesoría

Gestión de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

Gestión de Asesoría Jurídica

Gestión de Comunicación

Gestión de Calidad

Procesos Habilitantes de Apoyo

Gestión de Atención de Apoyo

Gestión de Admisiones

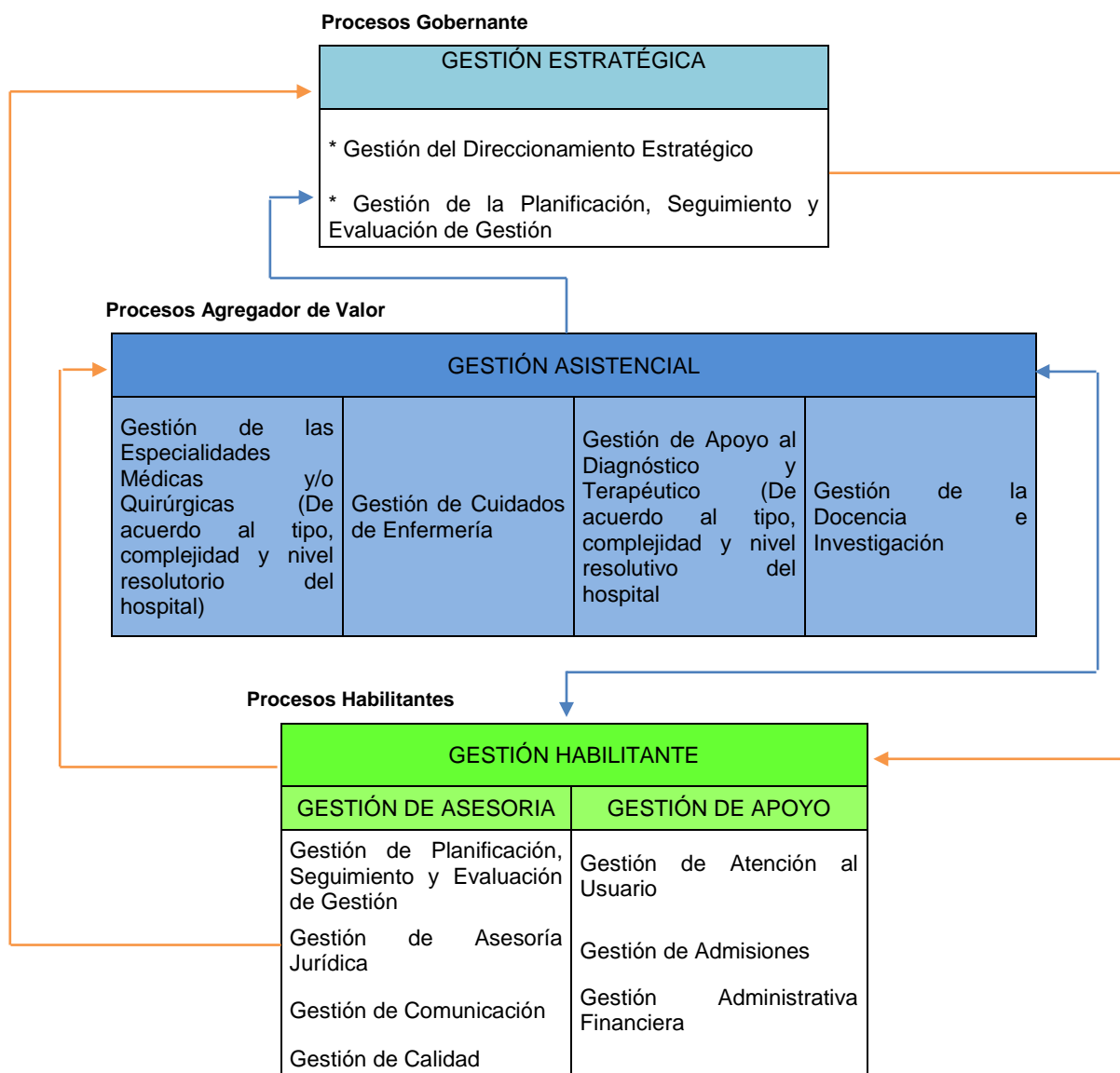
Gestión Administrativa y Financiera

Fuente: Estatuto Orgánica de Gestión Organizacional por Proceso del Hospital

Elaborado por: Wilmar Delgado

2.6.2. Mapa de Procesos

Gráfico N° 02



Fuente: Estatuto Orgánica de Gestión Organizacional por Proceso del Hospital

Elaborado por: Wilmar Delgado

2.6.3. Estructura organizativa administrativa - financiera

Dentro del proceso habilitante de apoyo se encuentra la gestión administrativa - financiera, proceso en el cual comprende la coordinación de las actividades que se ejecutan en los sub procesos, los mismos que se detallan a continuación:

Gestión de talento humano

Misión que comprende en administrar, seleccionar y desarrollar el talento humano del hospital, garantizando su desarrollo constante mediante una verdadera capacitación, bienestar social y seguridad, con el fin de potencializar las habilidades y capacidades de su personal en cumplimiento a la ley, reglamentos, normas, políticas y otros documentos legales vigentes.

Gestión financiera

Misión que comprende en administrar, organizar y controlar las actividades financiero – contables del hospital, proporcionando ágil, oportuna y transparente de los recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes, programar y proyectos de la institución.

Gestión que comprende áreas como:

- Contabilidad
- Administración de caja
- Recaudación
- Presupuesto

Gestión administrativa

Misión que comprende en administrar con eficiencia, eficacia y efectividad los recursos materiales, suministros, bienes y servicios requeridos para la ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades del hospital.

Gestión que comprende áreas como:

- Contratación pública
- Activos fijos y bodega
- Mantenimiento
- Servicios generales

Gestión de tecnologías de la información y comunicación

Misión que comprende en aplicar las normas y procedimientos que efectivicen la gestión y administración de las tecnologías de la información y comunicación, orientadas a la optimización de los recursos y fortalecimiento de la red interna para mejorar la eficiencia en la atención en los pacientes.

2.7. F.O.D.A

- Elaborar la matriz FODA del Hospital General Provincial “Luis Gabriel Dávila”.
- Implementar técnicas de investigación que proporcione información actual y oportuna sobre el funcionamiento de las áreas que integran el proceso Administrativo – Financiero.
- Analizar la información obtenida en la aplicación de las técnicas de investigación.

2.7.1. Matriz F.O.D.A

Cuadro N° 01

Fortalezas	Debilidades
1. Control adecuado del personal en todas las áreas de la institución.	1. Inexistencia de indicadores de gestión del desempeño propio de la institución.
2. Compromiso del talento humano por el cumplimiento de las actividades encomendadas.	2. Deficiencia en la aplicación de las funciones que constan en el estatuto orgánica de gestión por procesos.
3. Sistema de comunicación eficaz entre las áreas.	

<p>Oportunidades</p> <p>1. Institución de salud de segundo nivel de referencia provincial.</p> <p>2. Obtención de ingresos propios (autogestión) a través de la red pública integral de salud.</p>	<p>1. Permanencia del control de personal para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>2. Mejorar la atención al usuario que vienen de otras casas de Salud que pertenecen a la RPIS.</p> <p>3. Fortalecer la comunicación de doble vía para cumplir las necesidades de capacitación del personal.</p>	<p>1. Impulsar la creación de indicadores de gestión propios de la institución y mejorar el desempeño del talento humano que fortalezca la operatividad del hospital de segundo nivel.</p> <p>2. Incentivar la asignación de presupuesto para la aplicación de planes de capacitación en temas administrativos y operativos de salud.</p>
<p>Amenazas</p> <p>1. Falta de presupuesto en el año fiscal.</p> <p>2. Incremento de pacientes y falta de especialistas en el mercado laboral.</p> <p>3. Origen de nuevas enfermedades que no se pueden atender en el segundo nivel.</p>	<p>1. Fortalecer el compromiso del talento humano para incentivar la optimización de los recursos limitados que posee la institución.</p> <p>2. Motivar al personal de la salud sobre el proceso de investigación a desarrollar en la institución.</p> <p>3. Aprovechar el sistema de comunicación interno para desplazarlo hacia las demás áreas de la institución y coordinar acciones de mejora en conjunto.</p>	<p>1. Impulsar acciones de evaluación del desempeño temporal para mejorar los resultados de las actividades ejecutadas del personal.</p> <p>2. Establecer mejoras en la ejecución de actividades que vayan en coordinación con las demás áreas de la institución e incentivar al autoconocimiento sobre el estatuto orgánico de gestión por procesos.</p>

Elaborado por: Wilmar Delgado

2.8. Metodología de la investigación

2.8.1. Métodos de investigación

Inductivo.- De lo particular a lo general, la construcción y aplicación de los indicadores de gestión del desempeño laboral en el área administrativa – financiera contribuye a mejorar el cumplimiento de las actividades y ser un referente para la aplicación de indicadores en los demás procesos de gestión del hospital.

Deductivo.- De lo general a lo particular, la no existencia de indicadores de gestión, genera la falta de parámetros o mecanismos de evaluación del personal del hospital y por ende afecta al desempeño del personal administrativo y financiero, motivando la creación de este tipo de herramienta de gestión institucional.

2.8.2. Enfoques de investigación

Cualitativo.- La información obtenida para el desarrollo del tema de investigación a través de las diferentes técnicas aplicadas a los involucrados, permitirá obtener un conocimiento general sobre la situación actual de las áreas administrativa – financiera y su forma de evaluar al talento humano.

Cuantitativo.- Al valorar de manera cuantificable la información obtenida, se procederá a establecer parámetros de medición que permita identificar de manera porcentual los resultados y el grado de cumplimiento obtenidos en la aplicación de indicadores de gestión del desempeño en el área administrativa - financiera.

2.8.3. Técnicas de investigación

Dentro de las técnicas de investigación a utilizar en la elaboración de los indicadores de gestión del desempeño podemos citar las siguientes:

Documental.- Basada en la recopilación de información obtenida a través de fuentes documentales como por ejemplo, libros, normas, reglamentos, manuales de procesos y enlaces de internet.

De campo.- Se utilizará varias técnicas que permitan obtener la mayor fuente de información real y oportuna para el tema de investigación, como ejemplo, la encuesta a ser aplicada a los líderes y personal que labora en el área administrativo - financiero y la entrevista que será aplicada al líder del departamento de talento humano del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila”.

El procedimiento a utilizar en la tabulación y análisis de datos, es mediante la aplicación del modelo estadístico, en el cual se utilizará la representación gráfica de distribución de frecuencias a través del gráfico circular, representando las frecuencias absolutas y frecuencias relativas porcentuales en un círculo con su respectiva proporción.

2.8.4. Tipos de investigación

Descriptiva.- Se toma en consideración la descripción de las áreas objeto de estudio en base a las funciones y responsables en el proceso de ejecución de la propuesta, para generar un conocimiento específico en la formulación de los parámetros de medición en la gestión del desempeño y la evaluación de los resultados.

2.9. Población y muestra

2.9.1. Población

La población a investigar lo conforman los funcionarios públicos que laboran en las áreas de administración, financiero, talento humano y TICS.

Cuadro N° 02

N°	Área	Población	Cantidad
1	Talento Humano	Funcionarios	4
2	Financiero	Funcionarios	5
3	Administrativo	Funcionarios	11
4	TICS	Funcionarios	3
TOTAL			23

Fuente: Talento Humano

Elaborado por: Wilmar Delgado

Al ser una población reducida se aplicará un censo, es decir, la encuesta será aplicada a toda la población, en este caso a los líderes del área administrativa, financiera, talento humano y TICS.

2.10. Procesamiento y análisis de la información

El diseño de la encuesta se encuentra enmarcado en base a la problemática identificada, en primer lugar las preguntas van enfocadas directamente hacia un conocimiento general de la institución y en segundo lugar van dirigidas al conocimiento sobre indicadores de gestión objeto de investigación.

Por otra parte, la entrevista se diseña directamente sobre los indicadores de gestión del desempeño laboral que se aplicará a la gestión del talento humano por ser éste proceso el responsable de la evaluación del desempeño laboral.

2.10.1. Análisis de la encuestas

En las encuestas realizadas al personal del proceso administrativo – financiero del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila”, se puede evidenciar que la gran mayoría de los encuestados conoce la información básica que guarda la institución como son, la misión, visión, productos y servicio que ofrece la institución a la sociedad y las funciones que deben desempeñar en cada departamento previa planificación diarias de sus actividades.

Igualmente, en la evidencia que se encuentra plasmada en las encuestas realizadas a los funcionarios de las áreas objeto de estudio, se puede observar la necesidad de desarrollar indicadores de gestión del desempeño laboral propios de la institución, con la finalidad de ser aplicados como herramienta de gestión del talento humano que contribuya al alcance de los objetivos institucionales del hospital. (Ver anexo N° 1, pág. 104)

2.10.2. Análisis de la entrevista

Se puede evidencia en la aplicación de la entrevista a la persona responsable de la gestión del talento humano, que la puesta en marcha de indicadores de gestión del desempeño es relevante para evaluar y comparar resultados en la ejecución de las actividades por parte de los

colaboradores, por ser una herramienta eficiente y eficaz que contribuyen a la productividad en el desempeño de los colaboradores.

Es así que, la elaboración de indicadores propios del hospital que vayan dirigidos a la gestión administrativa – financiera, fomentará la creación de parámetros de medición que se encaminen a la consecución de los objetivos organizacionales y garanticen un eficaz desempeño laboral. (Ver anexo N° 2, pág. 115)

CAPÍTULO III

PROPUESTA

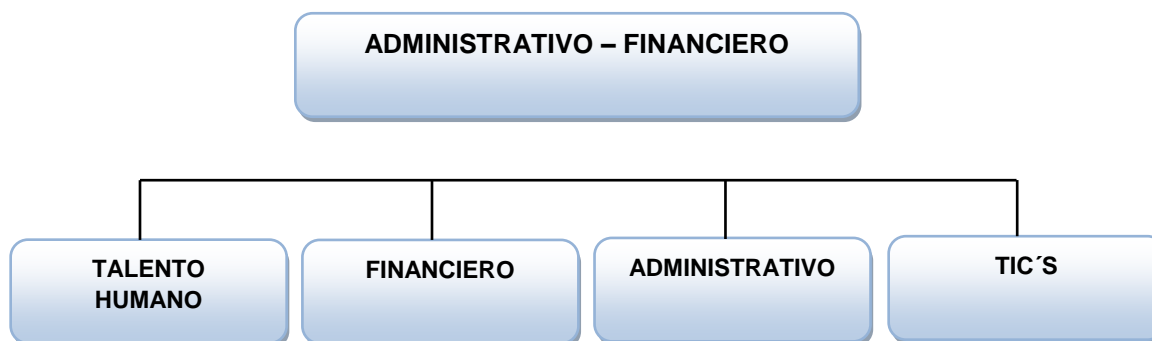
3.1. Construcción de indicadores de gestión del desempeño

Los indicadores de gestión del desempeño como herramienta de resultados y evaluación de las actividades programadas en las áreas administrativa, financiera, talento humano y TICS, promueven una cultura de mejoramiento acorde a los objetivos institucionales, es así que, la construcción de indicadores se fundamenta en la necesidades de cada departamento por mejorar su desempeño en base a su talento humano y recursos disponibles a utilizar.

3.2. Identificación y revisión de las áreas que van a ser medidas

El hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila” al ser una institución de salud pública, su gestión principal radica en la administración eficiente de los recursos económicos, financieros y de talento humano que posee; responsabilidad que recae en el área administrativa – financiera que contempla los departamentos de administración, financiero, talento humano y TICS como se puede observar en la estructura organizacional que se describe a continuación.

Gráfico N° 03



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales
Elaborado por: Wilmar Delgado

Gestión que comprende dependencias que desempeñan actividades complementarias tales como se describen a continuación:

- Gestión Administrativa – Financiera
 - Gestión de Talento Humano
 - Gestión Financiera
 - Contabilidad

- Administración de Caja
- Recaudación
- Presupuesto
- Gestión Administrativa
 - Contratación Pública
 - Activos Fijos y Bodega
 - Mantenimiento
 - Servicios Generales
- Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

3.3. Establecer medidas de desempeño claves

Los indicadores de gestión de desempeño serán construidos en base a las funciones claves que desempeña cada funcionario del departamento, considerando la relevancia y el impacto que generen los resultados en favor de la institución.

Dentro de la gestión administrativa – financiera del hospital “Luis Gabriel Dávila” se identifican funciones relevantes para cada departamento:

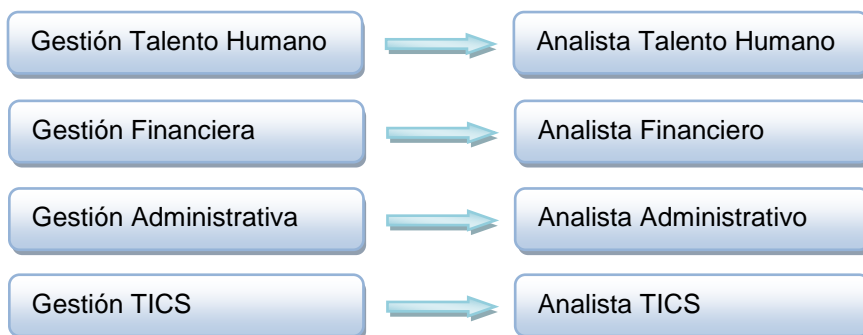
- Gestión del talento humano
- Gestión financiera
- Gestión administrativa
- Gestión de tecnologías de la información y comunicación

3.4. Asignar responsables de los indicadores

Los indicadores deber proporcionar a cada responsable del área en forma sintetizada la información que es relevante y cederle elemento de juicio para la toma de decisiones.

La asignación de los responsables en la aplicación de los indicadores de gestión del desempeño va encaminada hacia los líderes de cada departamento dentro de la gestión administrativa - financiera, quienes tienen la responsabilidad de analizar y presentar resultados, así mismo, proponer acciones de mejora continua a los funcionarios que alimente de manera efectiva el proceso de evaluación del desempeño.

Gráfico N° 04



Elaborado por: Wilmar Delgado

3.5. Elaboración de fórmulas

La elaboración será considerada como una herramienta de evaluación y control que formarán parte sustancial del modelo integral de gestión institucional, con la finalidad de monitorear de manera oportuna el desempeño en la ejecución de las actividades que desarrollen los funcionarios de cada una de las dependencias de la gestión administrativa – financiera.

Para que los indicadores cumplan con los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, debe existir el compromiso pleno de la institución y sus autoridades sobre la definición y aplicación de políticas en la elaboración de las fórmulas que dan origen a la formación de los indicadores.

Políticas que se encuentran bajo parámetros que buscan alcanzar objetivos tales como:

- Unificar la metodología y el lenguaje para la construcción y selección de los indicadores, levantamiento de la información, elaboración de informes y análisis de resultados.
- Promover el desarrollo de una cultura basada en el análisis de datos y resultados en busca del mejoramiento continuo.
- Establecer factores críticos de éxito en cada uno de los procesos, planes y acciones de la institución, que requieren un seguimiento medible y constante.
- Identificar las oportunidades de mejora en actividades que por su comportamiento y resultados requieran ser reorientadas y ajustadas.

- Contar con información que permita priorizar actividades basadas en la necesidad de cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Evaluar periódicamente el comportamiento de las actividades claves del departamento y de su gestión institucional en general, evidenciada en sus procesos, acciones y controles.

El proceso de desarrollo de indicadores de gestión en la institución se lo realizó en base a los siguientes criterios:

Participativo.- Considerando la participación de cada uno de los líderes de área, quienes son los responsables en la ejecución del proceso institucional.

Claro.- Se plantea indicadores de gestión de fácil interpretación.

Representativo.- Los indicadores se fundamentan en las actividades relevantes de cada departamento dentro de la gestión administrativa – financiera que contribuya al cumplimiento de los procesos generales de la institución.

Temporal.- Los indicadores a ser aplicados se elaboran en función del período fiscal.

Cuantificable.- El resultado de los indicadores son medibles y cuantificables, capaz de general confiabilidad en la interpretación de los resultados.

3.5.1. Indicadores de gestión en el proceso de talento humano

El proceso de Gestión del Talento Humano toma en cuenta indicadores que se derivan de la codificación que se detalla a continuación:

Cuadro N° 03

Codificación	Descripción
ID	Indicador
PR	Proceso
GTH	Gestión de Talento Humano

Elaborado por: Wilmar Delgado

Gestión del talento humano

ID-PR-GTH-A- 01

Plan de capacitación y formación de recursos humanos e informe de ejecución.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GTH-A- 01
Nombre del Indicador	Plan de Capacitación y Formación de Recursos Humanos e informe de ejecución		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión del Talento Humano		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de la Ejecución del Plan de Capacitación y Formación del Recurso Humano		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	CPCF = (NAPCFE / NAPCFP) X 100		
Definición de Variable	CPCF = Plan de Capacitación y Formación de Recursos Humanos e Informe de Ejecución		
	NAPCFE = Número de Actividades de Capacitación y Formación Ejecutado		
	NAPCFP= Número de Actividades de Capacitación y Formación Planificadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Plan de Capacitación Aprobado		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ CPCF ≥ 90%	Regular 79% ≥ CPCF ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ CPCF ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ CPCF ≥ 50%
Responsable de la Medición	Gerente Hospitalario		
Responsable del Análisis	Analista de Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GTH-A-02

Informe de contratos de servicios ocasionales y profesionales.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GTH-A- 02	
Nombre del Indicador	Informe de Contratos de Servicios Ocasionales y Profesionales		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión del Talento Humano		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de la Contratación del Personal Requerido		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	CSOP = (NCSA / NCSR) X 100		
Definición de Variable	CSOP = Informe de Contratos de Servicios Ocasionales y Profesionales		
	NCSA = Número de Contratos de Servicios Aprobados		
	NCSR= Número de Contratos de Servicios Requeridos		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Contratos de Servicios Ocasionales y Profesionales		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ CSOP ≥ 90%	Regular 79% ≥ CSOP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ CSOP ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ CSOP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Gerente Hospitalario		
Responsable del Análisis	Analista de Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GTH-A-03

Plan de evaluación de desempeño e informe de ejecución.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GTH-A- 03
Nombre del Indicador	Plan de Evaluación del Desempeño e Informe de Ejecución		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión del Talento Humano		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Aplicación de la Evaluación del Desempeño		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	PEDIE = (NEIE / NSPA) X 100		
Definición de Variable	PEDIE = Plan de Evaluación del Desempeño e Informe de Ejecución		
	NEIE = Número de Evaluaciones e Informes Elaborados		
	NSPA = Número de Servidores Públicos Activos		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Plan de Evaluación del Desempeño e Informe de Ejecución		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ PEDIE ≥ 90%	Regular 79% ≥ PEDIE ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ PEDIE ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ PEDIE ≥ 50%
Responsable de la Medición	Gerente Hospitalario		
Responsable del Análisis	Analista de Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GTH-A-04

Distributivo de sueldos y salarios del personal.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"				
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GTH-A- 04		
Nombre del Indicador	Distributivo de Sueldos y Salarios del Personal			
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión del Talento Humano			
Objetivo del Indicador	Identificar el Cumplimiento de la Elaboración del Distributivo de Sueldos y Salarios			
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad		
	Eficacia			
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto		
	Programa	Proceso		
Medición del Indicador				
Variable a Medir	DSSP = (NEIE / NSPA) X 100			
Definición de Variable	DSSP = Distributivo de Sueldos y Salarios del Personal			
	NEIE = Número de Distributivo de Sueldos y Salarios Elaborados			
	NSPA = Número de Distributivo de Sueldos y Salarios Planificados			
Unidad de Medida	Porcentaje			
Fuente de Información	Distributivo de Sueldos y Salarios del Personal			
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ DSSP ≥ 90%	Regular	79% ≥ DSSP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ DSSP ≥ 80%	Deficiente	69% ≥ DSSP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Gerente Hospitalario			
Responsable del Análisis	Analista de Talento Humano			
<hr/>				
SP. Evaluado		Responsable del Proceso		

ID-PR-GTH-A-05

Informes de clasificación de puestos, reclutamiento, selección y contrataciones.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GTH-A-05
Nombre del Indicador	Informe de Movimiento de Personal para el Ministerio de Relaciones Laborales		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión del Talento Humano		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento sobre el Movimiento de Personal de la Institución		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IMP = (NMPA / NMPT) X 100		
Definición de Variable	IMP = Informe de Movimiento de Personal		
	NMPA = Número de Movimiento de Personal Aprobados		
	NMPT = Número de Movimiento de Personal Tramitados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Movimiento de Personal para el Ministerio de Relaciones Laborales		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IMP ≥ 90%	Regular 79% ≥ IMP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IMP ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IMP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Gerente Hospitalario		
Responsable del Análisis	Analista de Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GTH-A-06

Plan de prevención de riesgos y seguridad laboral.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GTH-A- 06
Nombre del Indicador	Plan de Prevención de Riesgos y Seguridad Laboral		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión del Talento Humano		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de las Actividades Ejecutadas dentro del Plan de Prevención de Riesgos y Seguridad Laboral		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	PPRSL = (NAPLE / NAPLP) X 100		
Definición de Variable	PPRSL = Plan de Prevención de Riesgos y Seguridad Laboral		
	NAPLE = Número de Actividades de Prevención Laboral Ejecutadas		
	NAPLP= Número de Actividades de Prevención Laboral Planificadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Plan de Prevención de Riesgos y Seguridad Laboral		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ PPRSL ≥ 90%	Regular 79% ≥ PPRSL ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ PPRSL ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ PPRSL ≥ 50%
Responsable de la Medición	Gerente Hospitalario		
Responsable del Análisis	Analista de Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

3.5.2. Indicadores de Gestión Financiera

El proceso de gestión financiera toma en cuenta indicadores que se derivan de la codificación que se detalla a continuación:

Cuadro N° 04

Codificación	Descripción
ID	Indicador
PR	Proceso
GF	Gestión Financiera
C	Contabilidad
AC	Administración de Caja
R	Recaudación
P	Presupuesto

Elaborado por: Wilmar Delgado

Contabilidad

ID-PR-GF-C-01

Registro de los ingresos que origine el Hospital

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-C- 01
Nombre del Indicador	Registro de Ingresos que Origine el Hospital		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de las Transacciones de Ingresos que Genere el Hospital		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	RI = (NTR / NFP) X 100		
Definición de Variable	RI = Registro de Ingresos		
	NTR = Número de Transacciones Registradas		
	NFP= Número de Facturas Procesadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Registro de Ingresos y Depósitos		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ RI ≥ 90%	Regular 79% ≥ RI ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ RI ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ RI ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-C-02

Comprobantes de pago en base a la documentación aprobada por las autoridades correspondientes.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"				
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GF-C- 02		
Nombre del Indicador	Comprobante de Pago en Base a la Documentación Aprobada			
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera			
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Elaboración de Comprobantes de Pago			
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad		
	Eficacia			
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto		
	Programa	Proceso		
Medición del Indicador				
Variable a Medir	CP = (NCE / NDA) X 100			
Definición de Variable	CP = Comprobante de Pago			
	NCE = Número de Comprobantes Elaborados			
	NDA= Número de Documentos Aprobados			
Unidad de Medida	Porcentaje			
Fuente de Información	Comprobante de Pago			
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ CP ≥ 90%	Regular	79% ≥ CP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ CP ≥ 80%	Deficiente	69% ≥ CP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero			
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano			
_____		_____		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso		

ID-PR-GF-C-03

Comprobantes de gastos efectivizados y registrar con aplicación a rubros y partidas correspondientes.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-C- 03
Nombre del Indicador	Comprobante de Gastos Efectivizados y Registrar con Aplicación a Rubros y Partidas Presupuestadas		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de los Gastos		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	$CG = (NCGE / NFR) \times 100$		
Definición de Variable	CG = Comprobante de Gastos		
	NCGE = Número de Cur de Gastos Elaborados		
	NFR= Número de Facturas Recibidas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Cur de Gastos		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	$100\% \geq CG \geq 90\%$	Regular $79\% \geq CG \geq 70\%$
	Buena	$89\% \geq CG \geq 80\%$	Deficiente $69\% \geq CG \geq 50\%$
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-C-04

Arqueos sorpresivos de caja.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"				
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GF-C- 04		
Nombre del Indicador	Arqueo Sorpresivo de Caja			
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera			
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Realización de Arqueos de Caja			
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad		
	Eficacia			
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto		
	Programa	Proceso		
Medición del Indicador				
Variable a Medir	ASC = (NACE / NACP) X 100			
Definición de Variable	ASC = Comprobante de Gastos			
	NACE = Número de Arqueos de Caja Ejecutados			
	NACP= Número de Arqueos de Caja Planificados			
Unidad de Medida	Porcentaje			
Fuente de Información	Arqueos de Caja			
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ ASC ≥ 90%	Regular	79% ≥ ASC ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ ASC ≥ 80%	Deficiente	69% ≥ ASC ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero			
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso		

ID-PR-GF-C-05

Estados Financieros mensuales y otros indicadores con su respectivo análisis, para ser entregados a la Gerencia Hospitalaria.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-C- 05
Nombre del Indicador	Estados Financieros Mensuales y otros Indicadores		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Entrega de Estados Financieros a Gerencia		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	EFI = (NEFA / NEFE) X 100		
Definición de Variable	EFI = Estados Financieros y otros Indicadores		
	NEFA = Número de Estados Financieros Entregados y Aprobados		
	NEFE= Número de Estados Financieros Elaborados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Estados Financieros e Indicadores		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ EFI ≥ 90%	Regular 79% ≥ EFI ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ EFI ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ EFI ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

Administración de Caja

ID-PR-GF-AC-01

Depósitos diarios en la cuenta bancaria respectiva de todos los ingresos del Hospital en la forma en que fueron recibidos.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-AC- 01
Nombre del Indicador	Depósitos Diarios en la Cuenta Bancaria Respectiva de Todos los Ingresos del Hospital		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de los Depósitos		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	DDB = (NTR / NDR) X 100		
Definición de Variable	DDB = Número de Depósitos Realizados		
	NTR = Número de Transacciones Registradas		
	NDR= Número de Depósitos Realizados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Comprobantes de Depósitos		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ DDB ≥ 90%	Regular 79% ≥ DDB ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ DDB ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ DDB ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-AC-02

Comprobantes de depósitos bancarios diarios.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-AC- 02
Nombre del Indicador	Comprobantes de Depósitos Diarios		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de Registro de los Comprobantes de Depósitos		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	CDD = (NCDR / NCR) X 100		
Definición de Variable	CDD = Comprobantes de Depósitos Diarios		
	NCDR = Número de Comprobantes de Depósitos Registrados		
	NCR= Número de Comprobantes Recibidos		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Comprobantes de Depósitos		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ CDD ≥ 90%	Regular 79% ≥ CDD ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ CDD ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ CDD ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-AC-03

Informe diario de los ingresos y pagos realizados con la documentación pertinente en forma oportuna y sistemática.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GF-AC- 03	
Nombre del Indicador	Informe Diario de los Ingresos y Pagos Realizados con la Documentación Pertinente en Forma Oportuna y Sistemática		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de los Informes de Ingresos y Pagos Realizados		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IDIP = (NCDR / NCR) X 100		
Definición de Variable	IDIP = Informe Diario de Ingresos y Pagos Realizados		
	NCDR = Número de Informes de Ingresos y Pagos Aprobados		
	NCR= Número de Informes de Ingresos y Pagos Realizados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Ingreso y Pagos Realizados		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IDIP ≥ 90%	Regular 79% ≥ IDIP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IDIP ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IDIP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-AC-04

Pago de obligaciones económicas de la Institución previa autorización expresa de la autoridad competente.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-AC- 04
Nombre del Indicador	Pago de Obligaciones Económicas de la Institución Previa Autorización Expresa de la Autoridad Competente		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en el Pago de Obligaciones de la Institución		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	$POE = (NPOE / NPOA) \times 100$		
Definición de Variable	POE = Pago de Obligaciones Económicas		
	NPOE = Número de Pago de Obligaciones Ejecutadas		
	NPOA= Número de Pago de Obligaciones Autorizadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Comprobantes de Pago de Obligaciones		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	$100\% \geq POE \geq 90\%$	Regular $79\% \geq POE \geq 70\%$
	Bueno	$89\% \geq POE \geq 80\%$	Deficiente $69\% \geq POE \geq 50\%$
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

Recaudación

ID-PR-GF-R-01

Recaudación de los valores de autogestión referentes al SOAT, con su respectiva factura.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-R-01
Nombre del Indicador	Recaudación de Valores de Autogestión referente al SOAT, con su Respectiva Factura		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Recaudación de Valores		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	$RVAS = (VRAR / VRAF) \times 100$		
Definición de Variable	RVAS = Recaudación de Valores de Autogestión del SOAT		
	VRAR = Valores Recaudados de Autogestión Registrados		
	VRAF = Valores Recaudados de Autogestión Facturados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Venta de Servicios de Salud		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	$100\% \geq RVAS \geq 90\%$	Regular $79\% \geq RVAS \geq 70\%$
	Bueno	$89\% \geq RVAS \geq 80\%$	Deficiente $69\% \geq RVAS \geq 50\%$
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-R-02

Recaudación de valores de autogestión referentes al IESS, con su respectiva factura.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"				
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GF-R-02		
Nombre del Indicador	Recaudación de Valores de Autogestión Referente al IESS, con su Respectiva Factura			
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera			
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Recaudación de Valores			
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad		
	Eficacia			
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto		
	Programa	Proceso		
Medición del Indicador				
Variable a Medir	$RVAI = (VRAR / VRAF) \times 100$			
Definición de Variable	RVAI = Recaudación de Valores de Autogestión del IESS			
	VRAR = Valores Recaudados de Autogestión Registrados			
	VRAF = Valores Recaudados de Autogestión Facturados			
Unidad de Medida	Porcentaje			
Fuente de Información	Venta de Servicios de Salud			
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Evaluación de Resultados	Excelente	$100\% \geq RVAI \geq 90\%$	Regular	$79\% \geq RVAI \geq 70\%$
	Bueno	$89\% \geq RVAI \geq 80\%$	Deficiente	$69\% \geq RVAI \geq 50\%$
Responsable de la Medición	Analista Financiero			
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano			
<hr/>				
SP. Evaluado		Responsable del Proceso		

ID-PR-GF-R-03

Recaudación de valores de autogestión referentes al FONSAT, con su respectiva factura.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-R- 03
Nombre del Indicador	Recaudación de Valores de Autogestión Referente al FONSAT, con su Respectiva Factura		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Recaudación de Valores		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	$RVAF = (VRAR / VRAF) \times 100$		
Definición de Variable	RVAF = Recaudación de Valores de Autogestión del FONSAT		
	VRAR = Valores Recaudados de Autogestión Registrados		
	VRAF= Valores Recaudados de Autogestión Facturados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Venta de Servicios de Salud		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	$100\% \geq RVAF \geq 90\%$	Regular $79\% > _RVAF > _70\%$
	Bueno	$89\% \geq RVAF \geq 80\%$	Deficiente $69\% > _RVAF > _50\%$
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-R-04

Recaudación de valores de autogestión referente al ISSPOL, con su respectiva factura.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GF-R- 04	
Nombre del Indicador	Recaudación de Valores de Autogestión Referente al ISSPOL, con su Respectiva Factura		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Recaudación de Valores		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	$RVAIP = (VRAR / VRAF) \times 100$		
Definición de Variable	RVAIP = Recaudación de Valores de Autogestión del ISSPOL		
	VRAR = Valores Recaudados de Autogestión Registrados		
	VRAF= Valores Recaudados de Autogestión Facturados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Venta de Servicios de Salud		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	$100\% \geq RVAIP \geq 90\%$	Regular $79\% \geq RVAIP \geq 70\%$
	Bueno	$89\% \geq RVAIP \geq 80\%$	Deficiente $69\% \geq RVAIP \geq 50\%$
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
_____		_____	
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-R-05

Recaudación de valores de autogestión referente al ISSFA, con su respectiva factura.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GF-R- 05	
Nombre del Indicador	Recaudación de Valores de Autogestión Referente al ISSFA, con su Respectiva Factura		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Recaudación de Valores		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	RVAFA = (VRAR / VRAF) X 100		
Definición de Variable	RVAFA = Recaudación de Valores de Autogestión del ISSFA		
	VRAR = Valores Recaudados de Autogestión Registrados		
	VRAF= Valores Recaudados de Autogestión Facturados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Venta de Servicios de Salud		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ RVAFA ≥ 90%	Regular 79% ≥ RVAFA ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ RVAFA ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ RVAFA ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-R-06

Informe de dineros recaudados para ser informados a la Administración de Caja.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-R- 06
Nombre del Indicador	Informes de Dineros Recaudados para ser Informados a la Administración de Caja		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Presentación de Informes a la Administración de Caja		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IDR = (NIDE / NIDP) X 100		
Definición de Variable	IDR = Informe de Dineros Recaudados		
	NIDE = Número de Informes de Dinero Elaborados		
	NIDP= Número de Informes de Dinero Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informes de Dineros Recaudados		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IDR ≥ 90%	Regular 79% ≥ IDR ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IDR ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IDR ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

Presupuesto

ID-PR-GF-P-01

Presupuesto anual del Hospital.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"				
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GF-P- 01		
Nombre del Indicador	Presupuesto Anual del Hospital			
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera			
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de la Ejecución del Presupuesto Anual			
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad		
	Eficacia			
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto		
	Programa	Proceso		
Medición del Indicador				
Variable a Medir	PAH = (PAE / PAP) X 100			
Definición de Variable	PAH = Informe de Dineros Recaudados			
	PAE = Presupuesto Anual Ejecutado			
	PAP= Presupuesto Anual Planificado			
Unidad de Medida	Porcentaje			
Fuente de Información	Cédula Presupuestaria			
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ PAH ≥ 90%	Regular	79% ≥ PAH ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ PAH ≥ 80%	Deficiente	69% ≥ PAH ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero			
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano			
<hr/>				
SP. Evaluado		Responsable del Proceso		

ID-PR-GF-P-02

Sistema de presupuesto adecuado a las necesidades del Hospital.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-P- 02
Nombre del Indicador	Sistema de Presupuesto Adecuado a las Necesidades del Hospital		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de las Necesidades de Presupuesto del Hospital		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	SPAN = (NSPE / NSNP) X 100		
Definición de Variable	SPAN = Sistema de Presupuesto Adecuado a las Necesidades del Hospital		
	NSPE = Número de Solicitudes Presupuestarias Ejecutadas		
	NSNP= Número de Solicitudes de Necesidades Presupuestarias		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Reformas Presupuestarias		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ SPAN ≥ 90%	Regular 79% ≥ SPAN ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ SPAN ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ SPAN ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-P-03

Informes de control presupuestario por partidas.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-P- 03
Nombre del Indicador	Informe de Control Presupuestario por Partidas		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Elaboración de Informes Presupuestarios		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	ICPP = (NICPE / NICPP) X 100		
Definición de Variable	ICPP = Informe de Control Presupuestario por Partidas		
	NICPE = Número de Informes de Control Presupuestario Elaborados		
	NICPP= Número de Informes de Control Presupuestario Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Control Presupuestario por Partidas		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ ICPP ≥ 90%	Regular 79% ≥ ICPP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ ICPP ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ ICPP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GF-P-04

Informes mensuales sobre la ejecución y modificaciones presupuestarias.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GF-P- 04
Nombre del Indicador	Informe Mensual Sobre la Ejecución y Modificación Presupuestaria		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento Sobre la Presentación de Informes de Ejecución y Modificación Presupuestaria		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IMEMP = (NIEMPE / NIEMPP) X 100		
Definición de Variable	IMEMP = Informe Mensual Sobre la Ejecución y Modificación Presupuestaria		
	NIEMPE = Número de Informes de Ejecución y Modificación Presupuestaria Elaborados		
	NIEMPP= Número de Informes de Ejecución y Modificación Presupuestaria Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Cédula Presupuestaria		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IMEMP ≥ 90%	Regular 79% ≥ IMEMP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IMEMP ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IMEMP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Financiero		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

3.5.3. Indicadores de gestión administrativa

El proceso de Gestión Administrativa toma en cuenta indicadores que se derivan de la codificación que se detalla a continuación:

Cuadro N° 05

Codificación	Descripción
ID	Indicador
PR	Proceso
GA	Gestión Administrativa
CP	Contratación Pública
AFB	Activos Fijos y Bodega
M	Mantenimiento
SG	Servicios Generales

Elaborado por: Wilmar Delgado

Contratación Pública

ID-PR-GA-CP-01

Procesos precontractuales y de contratación contemplados en la Ley Orgánica del Sistema de Nacional de Contratación y Administración del Portal de Compras Públicas.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-CP- 01
Nombre del Indicador	Proceso Precontractuales y Contratación Contemplados en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de los Procesos Precontractuales y de Contratación Pública		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	PCCP = (NPPCE / NPPCS) X 100		
Definición de Variable	PCCP = Procesos Precontractuales y de Contratación Pública		
	NPPCE= Número de Procesos Precontractuales y de Contratación Ejecutados		
	NPPCS= Número de Proceso Precontractuales y de Contratación Solicitados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Plan Anual de Contratación Pública		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ PCCP ≥ 90%	Regular 79% ≥ PCCP ≥ 70%
	Buena	89% ≥ PCCP ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ PCCP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-CP-02

Plan anual de compras públicas, adquisiciones y contrataciones del hospital.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-CP- 02
Nombre del Indicador	Plan Anual de Compras Públicas, Adquisiciones y Contrataciones del Hospital		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Ejecución del Plan Anual de Compras Públicas, Adquisiciones y Contrataciones del Hospital		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	PACPH = (NCACE / NCACP) X 100		
Definición de Variable	PACPH = Plan Anual de Compras Públicas, Adquisiciones y Contrataciones del Hospital		
	NCACE = Numero de Compras, Adquisiciones y Contrataciones Ejecutadas		
	NCACP= Número de Compras, Adquisiciones y Contrataciones Planificadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Plan Anual de Contratación Públicas		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ PACPH ≥ 90%	Regular 79% ≥ PACPH ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ PACPH ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ PACPH ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-CP-03

Análisis de costos y cotizaciones de bienes, servicios u obras.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"				
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-CP- 03		
Nombre del Indicador	Análisis de Costos y Cotizaciones de Bienes, Servicios u Obras			
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa			
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en el Análisis de Costos y Cotizaciones de Bienes, Servicios u Obra			
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad		
	Eficacia			
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto		
	Programa	Proceso		
Medición del Indicador				
Variable a Medir	ACC = (NCCE / NRS) X 100			
Definición de Variable	ACC = Análisis de Costos y Cotizaciones			
	NCCE = Número de Cuadros Comparativos Elaborados			
	NRS= Número de Requerimientos Solicitados			
Unidad de Medida	Porcentaje			
Fuente de Información	Informe de Compras y Cotización de Bienes, Servicios u Obra			
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ ACC ≥ 90%	Regular	79% ≥ ACC ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ ACC ≥ 80%	Deficiente	69% ≥ ACC ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo			
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso		

ID-PR-GA-CP-04

Solicitud de certificaciones presupuestarias de los subprocesos pertenecientes a la Coordinación Administrativa Financiera.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-CP- 04	
Nombre del Indicador	Solicitud de Certificaciones Presupuestaria de los Subprocesos Pertenecientes a la Coordinación Financiera		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Solicitud de Certificaciones Presupuestarias		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	SCP= (NCPS / NPCCE) X 100		
Definición de Variable	SCP = Solicitudes de Certificación Presupuestaria		
	NCPS = Número de Certificaciones Presupuestarias Solicitadas		
	NPCCE= Número de Procesos de Compras y Contratación Elaborados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Procesos de Compra y Contratación		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ SCP ≥ 90%	Regular 79% ≥ SCP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ SCP ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ SCP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-CP-05

Verificación en la recepción de productos y servicios en coordinación con bodega y el área requirente.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-CP- 05
Nombre del Indicador	Verificación en la Recepción de Productos y Servicios en Coordinación con Bodega y el Área Requirente		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Recepción de Productos y Servicios		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	VRPS = (NIRE / NPIB) X 100		
Definición de Variable	VRPS=Verificación en la Recepción de Productos y Servicios		
	NIRE = Número de Informes de Recepción Elaborados		
	NPIB= Número de Procesos Ingresados a Bodega		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Procesos de Compra y Adquisición		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ VRPS ≥ 90%	Regular 79% ≥ VRPS ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ VRPS ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ VRPS ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativa		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

Activos Fijos y Bodega

ID-PR-GA-AFB-01

Reportes de ingresos, egresos y consumo de suministros, materiales y bienes de larga duración del Hospital.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-AFB- 01	
Nombre del Indicador	Reporte de Ingresos, Egresos y Consumo de Suministro, Materiales y Bienes de Larga Duración		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de los Reportes de Ingresos, Egresos y Consumo de Suministros, Materiales y Bienes de Larga Duración		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	$RIEC = (NRE / NRP) \times 100$		
Definición de Variable	RIEC = Reporte de Ingresos, Egresos y Consumo de Suministros, Materiales y Bienes		
	NRE = Número de Reporte Elaborados		
	NRP= Número de Reportes Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Reportes de Ingreso, Egreso y Consumo de Suministros, Materiales y Bienes		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	$100\% \geq RIEC \geq 90\%$	Regular $79\% \geq RIEC > 70\%$
	Bueno	$89\% \geq RIEC \geq 80\%$	Deficiente $69\% \geq RIEC \geq 50\%$
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-AFB-02

Inventario Actualizado de los bienes, muebles e inmuebles del Hospital.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-AFB-02	
Nombre del Indicador	Inventario Actualizado de los Bienes, Muebles, e Inmuebles del Hospital		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Actualización del Inventario		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IA = (AIE / AIP) X 100		
Definición de Variable	IA = Inventario Actualizado		
	AIE = Actualizaciones de Inventario Ejecutados		
	AIP= Actualizaciones de Inventarios Planificado		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Matriz de Inventario de la Institución		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ AI ≥ 90%	Regular 79% ≥ AI ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ AI ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ AI ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-AFB-03

Reporte de gestión de prótesis e implantes.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-AFB- 03	
Nombre del Indicador	Reporte de Gestión de Prótesis e Implantes		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Elaboración de Reportes de Prótesis e Implantes		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	RGPI = (NRPIE / NRPIS) X 100		
Definición de Variable	RGPI = Reporte de Gestión de Prótesis e Implantes		
	NRPIE = Número de Reportes de Prótesis e Implantes Elaborados		
	NRPIS= Número de Reportes de Prótesis e Implantes Solicitados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Reportes de Prótesis e implantes		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ RGPI ≥ 90%	Regular 79% ≥ RGPI ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ RGPI ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ RGPI ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativa		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-AFB-04

Informes de ingresos y egresos de suministros y materiales.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-AFB- 04
Nombre del Indicador	Informe de Ingresos y Egresos de Suministros y Materiales		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administración		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de los Informes de Ingresos y Egresos de Suministros y Materiales		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IESM = (NIE / NIEP) X 100		
Definición de Variable	IESM = Informe de Ingresos y Egresos de Suministros y Materiales		
	NIE = Número de Informes Elaborados		
	NIEP= Número de Informes Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informes de Ingresos y Egresos de Suministros y Materiales		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IESM ≥ 90%	Regular 79% ≥ IESM ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IESM ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IESM ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-AFB-05

Informe de ingresos de medicamentos, insumos y otros en coordinación con la unidad de Farmacia.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-AFB- 05
Nombre del Indicador	Informes de Ingreso de Medicamentos, Insumos y otros en Coordinación con la Unidad de Farmacia		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de Informes de Medicamentos e Insumos		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IMI= (IMIE / IMIP) X 100		
Definición de Variable	IMI = Informes de Ingresos de Medicamentos e Insumos		
	IMIE = Informes de Ingresos de Medicamento e Insumos Elaborados		
	IMIP= Informes de Ingresos de Medicamentos e Insumos Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informes de Ingresos de Medicamentos e Insumos		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IMI ≥ 90%	Regular 79% ≥ IMI ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IMI ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IMI ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

Mantenimiento

ID-PR-GA-M-01

Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles, equipos de electro medicina y vehículos a cargo del hospital.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-M- 01
Nombre del Indicador	Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Bienes Muebles, Inmuebles, Equipos de Electro medicina, y Vehículos a Cargo del Hospital		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión Administrativo		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	PMPC = (NAEP / NAP) X 100		
Definición de Variable	PMPC = Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo		
	NAEP = Número de Actividades Ejecutadas del Plan		
	NAP= Número de Actividades Planificadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ PMPC ≥ 90%	Regular 79% ≥ PMPC ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ PMPC ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ PMPC ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-M-02

Proyecto de infraestructura y bienes de larga duración del hospital, de acuerdo con las directrices del MSP.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-M- 02
Nombre del Indicador	Proyecto de Infraestructura y Bienes de Larga Duración del Hospital		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento del Proyecto de Infraestructura y Bienes		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	PIBLD = (NPIBE / NPIBP) X 100		
Definición de Variable	PIBLD = Proyecto de Infraestructura y Bienes de Larga Duración del Hospital		
	NPIBE = Número de Proyecto de Infraestructura y Bienes Ejecutados		
	NPIBP = Número de Proyecto de infraestructura y Bienes Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informes de Proyectos Finalizados		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ PIBLD ≥ 90%	Regular 79% ≥ PIBLD ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ PIBLD ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ PIBLD ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-M-03

Informe de ejecución de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles del hospital.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-M- 03
Nombre del Indicador	Informe de Ejecución de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles del Hospital		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento del Informe de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles del Hospital		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	EMBMI = (NAME / NAMP) X 100		
Definición de Variable	EMBMI = Informe de Ejecución de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles		
	NAME = Número de Actividades de Mantenimiento Ejecutadas		
	NAMP= Número de Actividades de Mantenimiento Planificadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Ejecución de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ EMBMI ≥ 90%	Regular 79% ≥ EMBMI ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ EMBMI ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ EMBMI ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-M-04

Gestión energética y medio – ambiental

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"		
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-M-04
Nombre del Indicador	Gestión Energética y Medio - Ambiental	
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa	
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Gestión Energética y Medio - Ambiente	
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad
	Eficacia	
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto
	Programa	Proceso
Medición del Indicador		
Variable a Medir	GEMA = (AEGEMA / APGEMA) X 100	
Definición de Variable	GEMA = Gestión Energética y Medio - Ambiental	
	AEGEMA = Número de Actividades Ejecutadas en la Gestión Energética y Medio - Ambiental	
	APGEMA = Número de Actividades Planificadas en la Gestión Energética y Medio - Ambiental	
Unidad de Medida	Porcentaje	
Fuente de Información	Informe de Gestión Energética y Medio - Ambiental	
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral
	Trimestral	Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral
	Trimestral	Anual
Evaluación de Resultados	Excelente 100% ≥ GEMA ≥ 90%	Regular 79% ≥ GEMA ≥ 70%
	Bueno 89% ≥ GEMA ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ GEMA ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo	
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano	

SP. Evaluado		Responsable del Proceso

ID-PR-GA-M-05

Solicitud de pago por utilización de combustible, lubricantes y compras de piezas o accesorios de vehículos.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"				
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-M- 05		
Nombre del Indicador	Solicitud de Pago por Utilización de Combustible, Lubricantes y Compras de Piezas o Accesorios de Vehículos			
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa			
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Emisión de Solicitud de Pago			
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad		
	Eficacia			
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto		
	Programa	Proceso		
Medición del Indicador				
Variable a Medir	SP = (NSPC / NSPE) X 100			
Definición de Variable	SP = Solicitud de Pago			
	NSPC = Número de Solicitudes de Pago Confirmadas			
	NSPE= Número de Solicitudes de Pago Elaboradas			
Unidad de Medida	Porcentaje			
Fuente de Información	Informes de Solicitudes de Pago			
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral		
	Trimestral	Anual		
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ SP ≥ 90%	Regular	79% ≥ SP ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ SP ≥ 80%	Deficiente	69% ≥ SP ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo			
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso		

Servicios Generales

ID-PR-GA-SG-01

Informe de evaluación de la prestación de los servicios prestados por proveedores externos, para ejecutar su respectiva penalización económica en caso de incumplimiento de los estándar y disponibles prefijados.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-SG- 01	
Nombre del Indicador	Informe de Evaluaciones de la Prestación de los Servicios Prestados por Proveedores Externos		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento de los Informes de Evaluación de los Servicios Prestados por Proveedores Externos		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IESE = (NEESE / NEPSE) X 100		
Definición de Variable	IESE = Informe de Evaluaciones de los Servicios Externalizados		
	NEESE = Número de Evaluaciones Ejecutadas de los Servicios Externalizados		
	NEPSE= Número de Evaluaciones Planificadas de los Servicios Externalizados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informes de Evaluaciones de los Servicios Externalizados		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IESE ≥ 90%	Regular 79% ≥ IESE ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IESE ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IESE ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
_____		_____	
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-SG-02

Informes periódico sobre el cumplimiento de los contratos mantenidos.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-SG- 02
Nombre del Indicador	Informes Periódicos Sobre el Cumplimiento de los Contratos Mantenidos		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Elaboración de Informes de los Contratos		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IPCC = (NICE / NCE) X 100		
Definición de Variable	IPCC = Informes Periódicos del Cumplimiento de Contratos		
	NICE = Número de Informes de Contratos Elaborados		
	NCE= Número de Contratos Ejecutados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Contratos Adquiridos		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IPCC ≥ 90%	Regular 79% ≥ IPCC ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IPCC ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IPCC ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-GA-SG-03

Solicitud de pago referente a los servicios contratados por la institución.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-SG- 03
Nombre del Indicador	Solicitud de Pago Referente a los Servicios Contratados por la Institución		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión Administrativa		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Elaboración de la Solicitud de Pago		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	SPSC = (NSPE / NCF) X 100		
Definición de Variable	SPSC = Solicitud de Pago de Servicios Contratados		
	NSPE = Número de Solicitud de Pago Elaborados		
	NCF= Número de Contratos Finalizados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Solicitud de Pago de Servicios Contratados		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ SPSC ≥ 90%	Regular 79% ≥ SPSC ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ SPSC ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ SPSC ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista Administrativo		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
_____		_____	
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

3.5.4. Indicadores de gestión de tecnologías de la información y comunicación

El proceso de gestión de tecnología de la información y comunicación toma en cuenta indicadores que se derivan de la codificación que se detalla a continuación:

Cuadro N° 06

Codificación	Descripción
ID	Indicador
PR	Proceso
TIC	Gestión TIC

Elaborado por: Wilmar Delgado

Gestión de tecnologías de información y comunicación

ID-PR-TIC-01

Acciones preventivas y correctivas de software y hardware.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-TIC- 01
Nombre del Indicador	Acciones Preventivas y Correctivas de Software y Hardware		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Ejecución de las Acciones Preventivas y Correctivas		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	APCSH = (NAPCE / NAPCP) X 100		
Definición de Variable	APCSH = Acciones Preventivas y Correctivas de Software y Hardware		
	NAPCE= Número de Acciones Preventivas y Correctivas Ejecutadas		
	NAPCP= Número de Acciones Preventivas y Correctivas Planificadas		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Acciones Preventivas y Correctivas		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ APCS	90% ≥ 90%
	Bueno	89% ≥ APCS	80% ≥ 80%
	Regular	79% ≥ APCS	70% ≥ 70%
	Deficiente	69% ≥ APCH	50% ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista TICS		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-TIC-02

Informes sobre las redes de conectividad.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-TIC- 02
Nombre del Indicador	Informe Sobre las Redes de Conectividad		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento Sobre los Informes de las Redes de Conectividad		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IRC= (NIRC / NIRP) X 100		
Definición de Variable	IRC = Informe de las Redes de Conectividad		
	NIRC = Numero de Informes de Redes Elaborados		
	NIRP= Número de Informes de Redes Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informes de Redes de Conectividad		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IRC ≥ 90%	Regular 79% ≥ IRC ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IRC ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IRC ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista TICS		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
_____		_____	
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-TIC-03

Creación de correo institucional.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO		ID-PR-GA-TIC- 03
Nombre del Indicador	Creación de Correo Institucional		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Creación de Correo Institucional		
Tipo de Indicador	Eficiencia		Efectividad
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan		Proyecto
	Programa		Proceso
Medición del Indicador			
Variable a Medir	CCI = (NCIC / NCIS) X 100		
Definición de Variable	CCI = Creación de Correo Institucional		
	NCIC = Número de Correos Institucionales Creados		
	NCIS= Número de Correos Institucionales Solicitados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Informe de Creación de Correos Institucionales		
Frecuencia de Cálculo	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Frecuencia de Análisis	Mensual		Semestral
	Trimestral		Anual
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ CCI ≥ 90%	Regular 79% ≥ CCI ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ CCI ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ CCI ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista TICS		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
_____		_____	
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-TIC-04

Inventario de los equipos tecnológicos computacionales y comunicacionales.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-CP- 04	
Nombre del Indicador	Inventarios de los Equipos Tecnológicos Computacionales y Comunicacionales		
Nombre del Proceso	Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Actualización del Inventario de los Equipos Tecnológicos		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	IETCC = (NAIEE / NAIEP) X 100		
Definición de Variable	IETCC = Inventario de Equipos Tecnológicos Computacionales y Comunicacionales		
	NAIEE = Número de Actualizaciones de Inventario de Equipos Ejecutados		
	NAIEP = Número de Actualizaciones de Inventario de Equipos Planificados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Inventario de Equipos Tecnológicos Computacionales y Comunicacionales		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ IETCC ≥ 90%	Regular 79% ≥ IETCC ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ IETCC ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ IETCC ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista TICS		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
<hr/>			
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

ID-PR-TIC-05

Actas de entrega recepción de los equipos adquiridos en coordinación con las áreas de Activos Fijos y Bodega.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
HOSPITAL GENERAL PROVINCIAL "LUIS GABRIEL DÁVILA"			
HOJA DE REGISTRO DE INDICADOR	CÓDIGO	ID-PR-GA-TIC- 05	
Nombre del Indicador	Actas de Entrega Recepción de los Equipos en Coordinación con el Área de Activos Fijos y Bodega		
Nombre del Plan del Proceso	Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Objetivo del Indicador	Identificar el Grado de Cumplimiento en la Elaboración de Actas Entrega Recepción de Equipos		
Tipo de Indicador	Eficiencia	Efectividad	
	Eficacia		
Forma de Ejecución	Plan	Proyecto	
	Programa	Proceso	
Medición del Indicador			
Variable a Medir	AERE = (NAERE / NEE) X 100		
Definición de Variable	AERE= Actas de Entrega Recepción de Equipos Informáticos		
	NAERE = Número de Actas Entrega Recepción de Equipos Informáticos		
	NEE= Número de Equipos Entregados		
Unidad de Medida	Porcentaje		
Fuente de Información	Inventario de Equipos Informáticos		
Frecuencia de Cálculo	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Frecuencia de Análisis	Mensual	Semestral	
	Trimestral	Anual	
Evaluación de Resultados	Excelente	100% ≥ AERE ≥ 90%	Regular 79% ≥ AERE ≥ 70%
	Bueno	89% ≥ AERE ≥ 80%	Deficiente 69% ≥ AERE ≥ 50%
Responsable de la Medición	Analista TICS		
Responsable del Análisis	Analista Talento Humano		
SP. Evaluado		Responsable del Proceso	

3.6. Validación de indicadores

La validación de indicadores comprende la aplicabilidad en situ, con la finalidad de verificar que los parámetros establecidos en la hoja de registro tengan concordancia con los resultados obtenidos en la gestión del desempeño del colaborador.

Se valida los indicadores a través de un ejemplo con datos estimados que generaliza la evaluación del desempeño en todas la áreas administrativa – financiera.

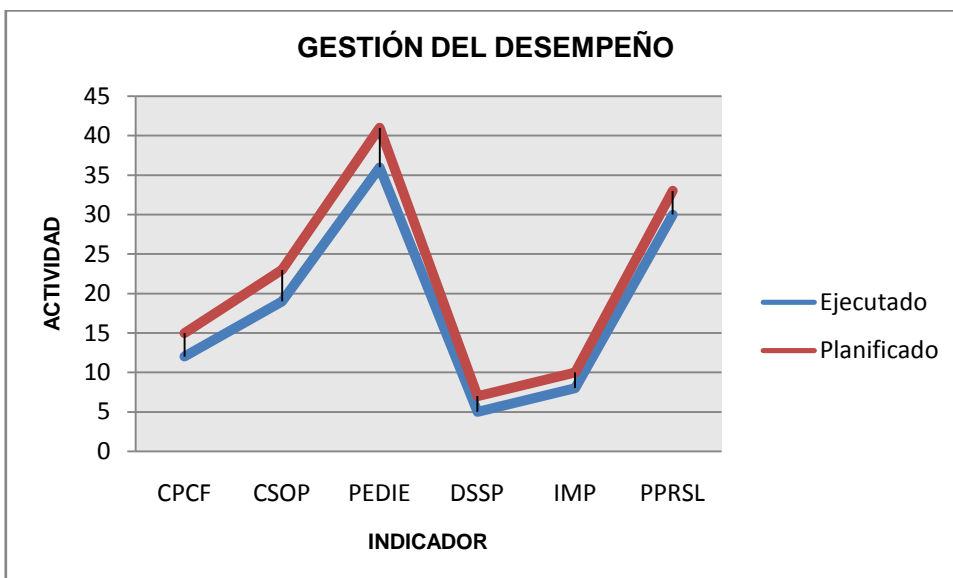
3.6.1. Gestión de talento humano

Cuadro N° 07

TALENTO HUMANO				
Indicador	Ejecutado	Planificado	Cumplimiento %	Resultado
CPCF	12	15	80,00	BUENO
CSOP	19	23	82,61	BUENO
PEDIE	36	41	87,80	BUENO
DSSP	5	7	71,43	REGULAR
IMP	8	10	80,00	BUENO
PPRSL	30	33	90,91	EXCELENTE
CONSOLIDADO			82,13	BUENO

Elaborado por: Wilmar Delgado

Gráfico N° 05



Elaborado por: Wilmar Delgado

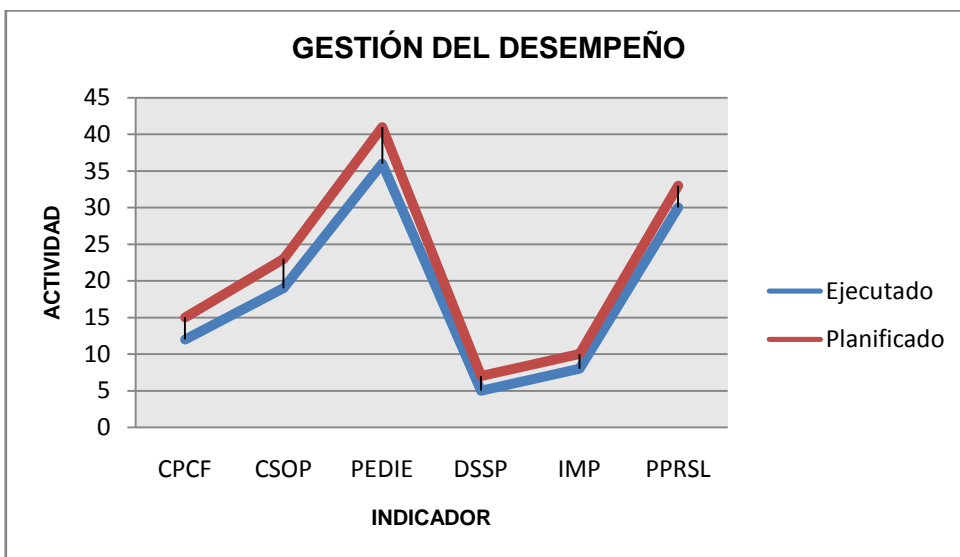
3.6.2. Gestión financiera

Cuadro N° 08

CONTABILIDAD				
Indicador	Ejecutado	Planificado	Cumplimiento %	Resultado
RI	12	15	80,00	BUENO
CP	19	23	82,61	BUENO
PG	36	41	87,80	BUENO
ASC	5	7	71,43	REGULAR
EFI	8	10	80,00	BUENO
CONSOLIDADO			66,97	REGULAR

Elaborado por: Wilmar Delgado

Gráfico N° 06



Elaborado por: Wilmar Delgado

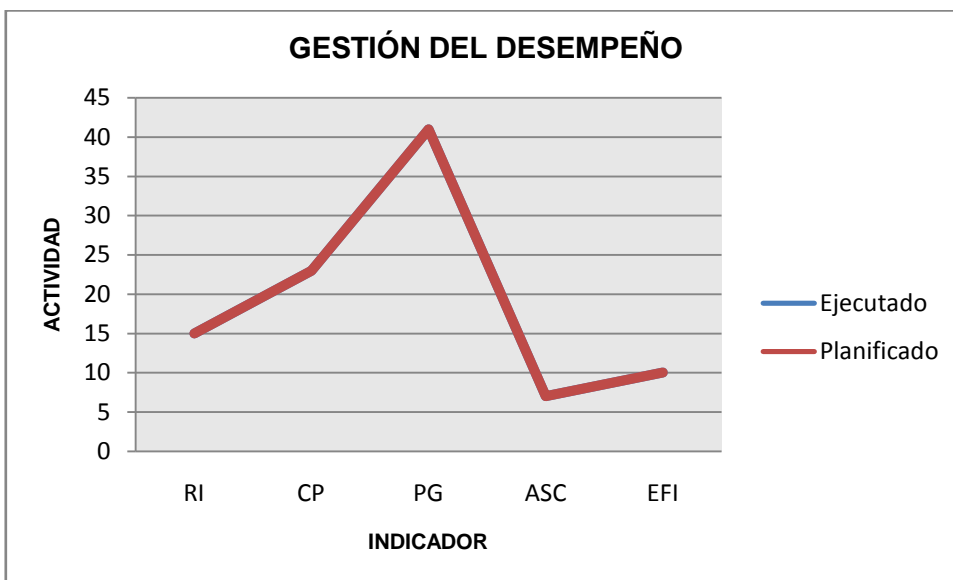
3.6.3. Gestión administrativa

Cuadro N° 09

CONTABILIDAD				
Indicador	Ejecutado	Planificado	Cumplimiento %	Resultado
RI	15	15	100,00	EXCELENTE
CP	23	23	100,00	EXCELENTE
PG	41	41	100,00	EXCELENTE
ASC	7	7	100,00	EXCELENTE
EFI	10	10	100,00	EXCELENTE
CONSOLIDADO			100,00	EXCELENTE

Elaborado por: Wilmar Delgado

Gráfico N° 07



Elaborado por: Wilmar Delgado

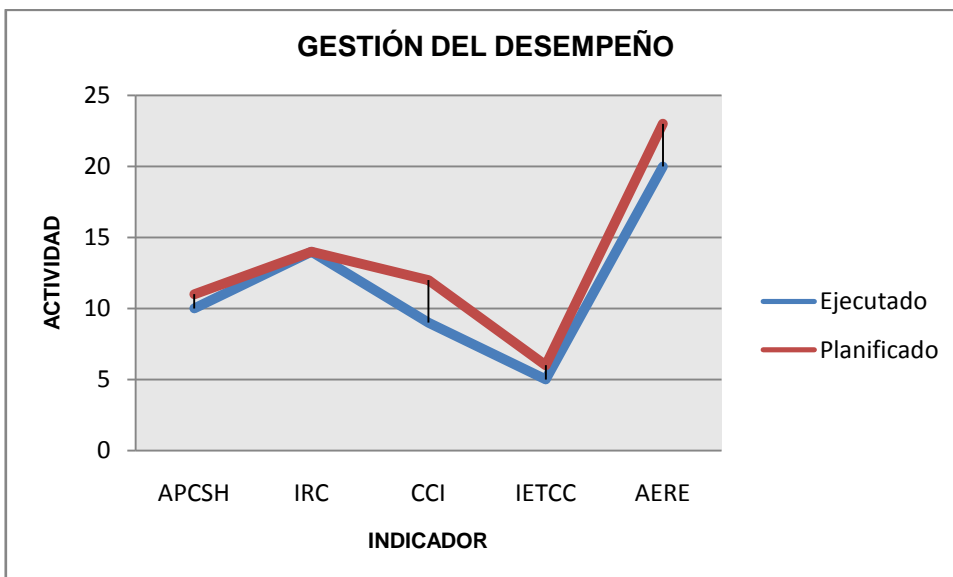
3.6.4. Gestión de tecnologías de la información y comunicación

Cuadro N° 10

TICS				
Indicador	Ejecutado	Planificado	Cumplimiento %	Resultado
APCSH	10	11	90,91	EXCELENTE
IRC	14	14	100,00	EXCELENTE
CCI	9	12	75,00	REGULAR
IETCC	5	6	83,33	BUENO
AERE	20	23	86,96	BUENO
CONSOLIDADO			87,24	BUENO

Elaborado por: Wilmar Delgado

GRÁFICO N° 08



Elaborado por: Wilmar Delgado

3.7. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación se desprenden de la obtención de los mismos, considerando lo siguiente:

Cuadro N° 11

Cumplimiento	Resultado	Criterio
100% - 90%	Excelente	Reconocimiento
89% - 80%	Bueno	Retroalimentación
79% - 70%	Regular	Capacitación
69% - 0%	Deficiente	Reubicación – Desvinculación

Elaborado por: Wilmar Delgado

Reconocimiento.- El personal que logre por una evaluación cuyo resultado sea excelente que resulte de la aplicación de los indicadores de gestión institucional, se aplicará el criterio de reconocimiento que se encuentre al alcance de las políticas laborales del hospital y que no presente conflicto con la norma que establece el Código de Trabajo y la Ley Orgánica del Servicio Público.

Retroalimentación.- Personal que obtenga un resultado de evaluación bueno, se aplicará el criterio de retroalimentación, es decir, identificar las fallas en la salida del sistema (resultados) y tomar acciones correctivas para lograr encaminar la ejecución de las tareas hacia los objetivos institucionales.

Capacitación.- Personal que obtenga un resultado de evaluación regular, se aplicará el criterio de capacitación, considerando la ampliación del conocimiento en temas o actividades en las cuales el avaluado tiene deficiencia en la ejecución de sus funciones.

Reubicación – Desvinculación.- Personal que obtenga un resultado de evaluación deficiente, se aplicará el criterio de reubicación – desvinculación, dependiendo del grado de cumplimiento de las actividades y considerando si el evaluado es apto para ser trasladado a otra área en función de su conocimiento.

CAPÍTULO IV

IMPACTOS

4.1. Análisis de impactos

4.1.1. Introducción

El análisis de los impactos se forma seleccionando los niveles de acuerdo a los siguientes parámetros, identificando el nivel de medición a considerar.

4.1.1.1. Carácter del impacto

Cuadro Nº 12

Parámetros de medición

(+)	Actividad de la Investigación Beneficiosa
(-)	Actividad de la Investigación Desfavorable

Fuente: Metodología para el Trabajo de Grado

Elaborado por: Wilmar Delgado

4.1.1.2. Intensidad del impacto

Cuadro Nº 13

Parámetros de medición

-3	Impacto Alto Negativo
-2	Impacto Medio Negativo
-1	Impacto Bajo Negativo
0	No Existe Impacto
1	Impacto Bajo Positivo
2	Impacto Medio Positivo
3	Impacto Alto Positivo

Fuente: Metodología para el Trabajo de Grado

Elaborado por: Wilmar Delgado

La valoración de los impactos en alto negativo, medio negativo, bajo negativo, bajo positivo, medio positivo y alto positivo son evaluados bajo criterio personal del autor, estimando la

posible afectación que origine los resultados que se desprenden de la aplicación de los indicadores de gestión del desempeño laboral en lo social, cultural y organizacional.

4.2. Impacto social y cultural

Cuadro N° 14

IMPACTO SOCIAL							
Niveles de Impacto - Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3
Integración con la comunidad						X	
Eficiencia en la Atención al Usuario							X
Desarrollo Profesional al servicio de la sociedad							X
Nueva Cultura de Evaluación							X
TOTAL:						2	9

Elaborado por: Wilmar Delgado

Nivel de Impacto Socio – Cultural	Σ
	N° Indicador
Nivel de Impacto Socio – Cultural	11
	4
Nivel de Impacto Socio – Cultural	2,75
Nivel de Impacto Socio – Cultural	3
Nivel de Impacto Socio – Cultural	Alto Positivo

Elaborado por: Wilmar Delgado

Análisis

- En el aspecto social se generará un impacto alto positivo, por permitir fomentar un trabajo encaminado hacia el servicio de la comunidad en general.
- Con una adecuada organización de las actividades y cumplimiento de los objetivos organizacionales, se establecerá una cultura de eficiencia y eficacia en el desempeño de los

colaboradores que vaya en función de satisfacer las expectativas en la calidad de atención al usuario.

- El origen de una nueva cultura de evaluación, garantizará que los colaboradores mejoren sus competencias e iniciativas en la ejecución de sus actividades.
- La implementación de indicadores de gestión del desempeño logrará un cambio en la cultura de trabajo individual por una colectiva, por cuanto establecerá parámetros de medición que encadenan funciones relacionadas entre las diferentes áreas Administrativa – Financiera.

4.3. Impacto organizacional

Cuadro N° 15

IMPACTO ORGANIZACIONAL							
Niveles de Impacto - Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3
Cambio del Clima Organizacional							X
Compromiso en Función de los Objetivos Organizacionales							X
Eficiencia y eficacia en las actividades ejecutadas por los colaboradores							X
Desarrollo de una nueva gestión pública							X
TOTAL:							12

Elaborado por: Wilmar Delgado

Nivel de Impacto Organizacional	Σ
	N° Indicador
Nivel de Impacto Organizacional	<u>12</u> 4
Nivel de Impacto Organizacional	3
Nivel de Impacto Organizacional	3
Nivel de Impacto Organizacional	Alto Positivo

Elaborado por: Wilmar Delgado

Análisis

- En el aspecto organizacional se generará un impacto alto positivo, permitiendo un cambio del clima organizacional, mejorando el desempeño de los colaboradores en la ejecución de las actividades.
- Con la aplicación de una nueva forma de evaluación existirá un proceso de retroalimentación organizacional generando mayor compromiso de los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos.
- Los resultados de la ejecución de las actividades mejorarán la eficiencia y eficacia en el desempeño de talento humano, a través de la iniciativa y el trabajo conjunto en favor de la sociedad en general.
- La implementación de indicadores de gestión del desempeño permite el cumplimiento de manera oportuna de los objetivos organizacionales originando un cambio en la gestión pública participativa y de toma de decisiones colectiva.

4.4. Impactos estratégicos

Impactos que buscan constituirse en insumos estratégicos con miras a tomar decisiones en función de los resultados que reflejen los indicadores, en concordancia con los objetivos institucionales del hospital.

En el Área de Gestión de Talento Humano, los indicadores contribuyen a fortalecer el cumplimiento en la ejecución ordenada y controlada de los planes que tenga como objetivo la apertura hacia los nuevos conocimientos, enmarcados en cada área de interés y despertar en los colaboradores una cultura de autoeducación que les permita descubrir nuevas habilidades para el cumplimiento de sus actividades.

En el Área de Gestión Financiera, los indicadores permiten dar cumplimiento la ejecución de la programación presupuestaria, priorizando la optimización en la recaudación de los ingresos de autogestión y calidad en el gasto de la institución, con la finalidad de lograr satisfacer financieramente las necesidades de los diferentes servicios de salud que ofrece el hospital a la comunidad.

En el Área de Gestión Administrativa, los indicadores mejora la gestión óptima de los recursos de la institución, sobre todo en el aprovisionamiento de equipos tecnológicos y electrónicos, materiales y suministros con la finalidad de mantener operativo los servicios de la institución.

En el Área de Tecnología de la Información y Comunicación, los indicadores optimiza el sistema de comunicación institucional garantizando el óptimo funcionamiento de los equipos de transmisión de voz, datos e internet, permitiendo que el flujo de información sea real y oportuno.

4.5. Impactos tácticos

Impactos que se reflejan en la posible satisfacción que presenta el usuario del servicio de salud a través de la atención oportuna y ágil por parte del personal del hospital.

En el Área de Gestión del Talento Humano, los indicadores establecen lineamientos en la estructuración de actividades encaminadas a las funciones de cada uno de los funcionarios del hospital, así como también genera acciones que promuevan la gestión efectiva en la estabilidad laboral de los colaboradores en el área de salud y administrativa de la institución.

En el Área de Gestión Financiera, los indicadores buscan organizar las acciones sobre los procesos de ejecución presupuestaria, direccionados al control y medición de la recaudación y calidad del gasto, con el fin de asignar las partidas presupuestarias acorde a las necesidades de las áreas requirentes.

En el Área de Gestión Administrativa, los indicadores ayudan a planificar acciones en la gestión de recursos y organización de los requerimientos acorde a las prioridades de cada una de las áreas requirentes, con el objetivo de proveer de equipos, materiales e insumos que sean destinados de manera oportuna a los servicio del hospital, garantizando confianza en la utilización de los mismos para brindar una atención de calidad al usuario.

En el Área de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, incentiva a fortalecer acciones preventivas que garanticen que los equipos tecnológicos que provean una comunicación eficaz funciones de manera óptima y sin pérdida de información en el proceso de transmisión de voz y datos.

4.6. Impactos operativos

Los impactos operativos se ven reflejados de manera positiva en la ejecución de las actividades por parte del talento humano, logrando alcanzar los resultados deseados en un tiempo determinado.

En el Área de Gestión de Talento Humano, los indicadores constituyen un insumo práctico para la eficiencia en el cumplimiento de actividades que se enmarcan en el control de asistencia, reportes de ingresos de personal, pagos de nómina y movimientos de personal que pueden darse por traslados y ascensos.

En el Área de Gestión Financiera, los indicadores originan el cumplimiento oportuno en el registro de las transacciones financieras y generación de reportes de ingresos y gastos institucionales, justificados a través de comprobantes que respalden los movimientos financieros fiscales realizados en el período operativo.

En el Área de Gestión Administrativa, los indicadores reflejan el cumplimiento de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, estructura y equipos médicos que se encuentra en los diferentes servicios del hospital, así como también permite controlar los límites de stock máximos y mínimos de implementos médicos y medicamentos utilizados en los servicios hospitalarios.

En el Área de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, los indicadores motivan a generar acciones preventivas y correctivas de los equipos informáticos y redes telefónicas que garantice el óptimo funcionamiento en el proceso del flujo de información y comunicación institucional.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Al hablar de indicadores de gestión del desempeño, es dar paso al nacimiento de nuevas estrategias de evaluación del personal en las organizaciones, por tanto, el desarrollo de indicadores son mecanismo que pueden establecer parámetros de medición en la ejecución de las actividades dentro de la institución.

Las bases teóricas de la investigación permiten obtener un conocimiento general sobre las temáticas a intervenir, siendo el punto de partida para el desarrollo y ejecución de la propuesta de la problemática a resolver.

El diagnóstico identifica la situación actual del hospital general provincial “Luis Gabriel Dávila”, resaltando los antecedentes de la institución, el análisis de la situación actual a través del análisis F.O.D.A como también el procesamiento y análisis de la información obtenida mediante los instrumentos de investigación aplicados.

En la propuesta se contempla la construcción de los indicadores de gestión en la Gestión del Talento Humano, promoviendo determinación de la evaluación del talento humano de acuerdo a las funciones específicas de cada colaborador.

En la Gestión Financiera, los indicadores del desempeño, hacen énfasis a la optimización y control de los recursos financieros con la finalidad de dar cumplimiento a la proforma presupuestaria del hospital.

En la Gestión Administrativa, los indicadores forman parte esencial en la provisión de los recursos materiales necesarios para el buen funcionamiento operativo del hospital, por cuanto ayuda a mantener una eficiente administración de los recursos en función de las necesidades de las áreas requirentes.

En la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, los indicadores permiten establecer lineamiento sobre el establecimiento de controles adecuados que garanticen la operatividad de la infraestructura tecnológica del hospital de manera oportuna.

Recomendaciones

Implementar los indicadores de gestión de desempeño laboral en el Área Administrativa – Financiera del Hospital General Provincial “Luis Gabriel Dávila”, como instrumento de evaluación que logre medir el grado de cumplimiento del personal y la eficiencia en la administración de los recursos financieros y materiales que intervienen en la ejecución de las actividades encomendadas.

Elaborar y ejecutar un programa de capacitación sobre el funcionamiento de los mecanismo en la aplicación de los indicadores de gestión como complemento a la viabilidad de la puesta en marcha de la propuesta en el área Administrativa – Financiera, acorde a las funciones que ejerzan los funcionarios públicos en cada dependencia de la Institución.

Realizar reuniones permanentes por parte de los líderes de las áreas Administrativa – Financiera para evaluar de manera continua la ejecución de los indicadores de gestión del desempeño laboral e identificar las áreas sensibles que promuevan la construcción de un plan de acción de mejora continua destinado al personal del hospital.

Referencias bibliográficas

- Beltrán, J.M. (2006). *Indicadores de Gestión: Herramientas Clave para el Logro de la Competitividad*. Bogotá: 3R Editores.
- CEPAL. *Lineamientos Metodológicos para la Construcción de Indicadores de Desempeño*.
- Dorr, H. A. (1994). *Finanzas Públicas*. Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Galindo, G. (2002). *Fundamentos de Derecho Administrativo*. Ecuador: Editor Jurídico del Ecuador.
- González, J. J. (2001). *Administración Pública como Ciencia*. México, D.F: Editor Plaza y Vázquez, S.A.
- Hurtado, F. A. (2005). *Gestión y Auditoría de la Calidad para Organizaciones Públicas*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Jaramillo, J. M. (2006). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Malagón, L. G. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogotá, D.C: Editorial Médica Internacional.
- Salgueiro, A. (2005). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Santiago, M. (05 de Noviembre de 2012). *Calidad y Productividad* . Recuperado el Miércoles 27 de Agosto de 2014, de http://calidadyproductividad.com.ve/00015_MSANTIAGO.pdf
- William Zambrano Cetina, L. L. (2001). *Crisis Económica y Finanzas Públicas*. Bogotá - Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario .

ANEXOS

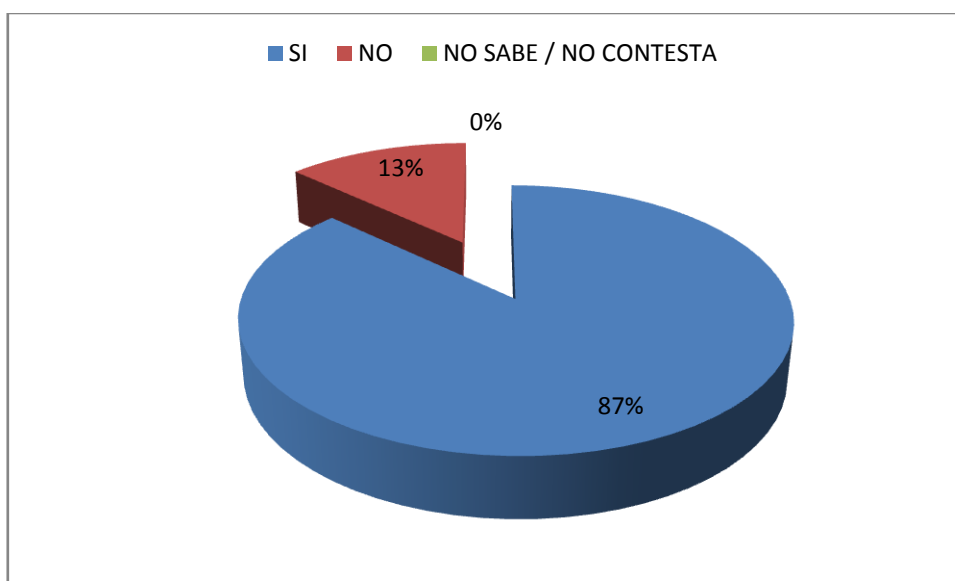
Anexo N°1

Encuesta hacer aplicada a los funcionarios de cada departamento en el proceso Administrativo – Financiero.

Pregunta 1. ¿Conoce usted la misión y visión del Hospital “Luis Gabriel Dávila”?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	87%
NO	3	13%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Wilmar Delgado

Análisis e interpretación de resultados

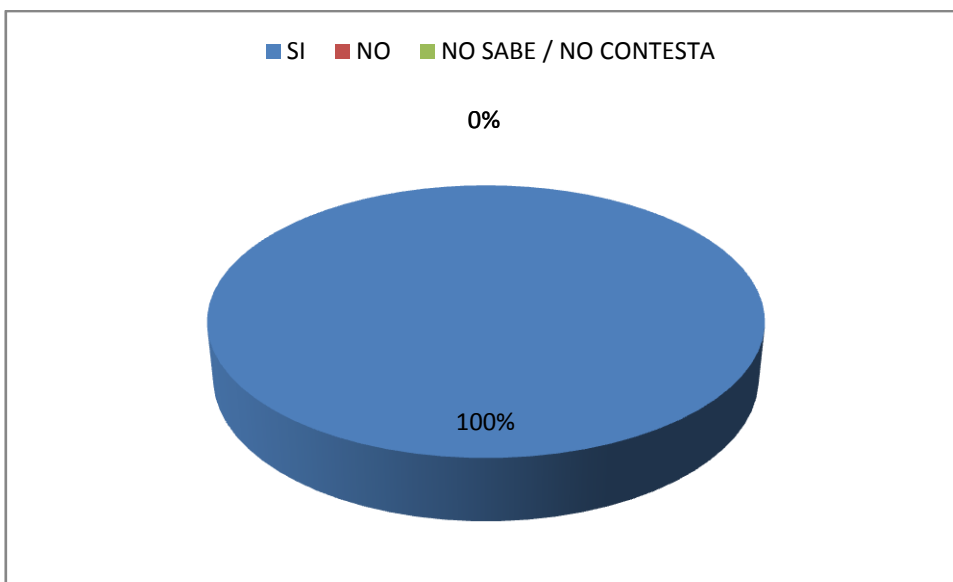
El 87% que representa la mayoría de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera conocen la misión y visión del Hospital General Provincial “Luis Gabriel Dávila”, demostrando interés por el conocimiento general de la institución de salud, en

contraste a una minoría que representa el 13% del personal encuestado que no poseen conocimiento de la misión y visión institucional.

Pregunta 2. ¿Conoce usted los productos o servicios que ofrece el Hospital a la comunidad en general?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	100%
NO	0	0%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Wilmar Delgado

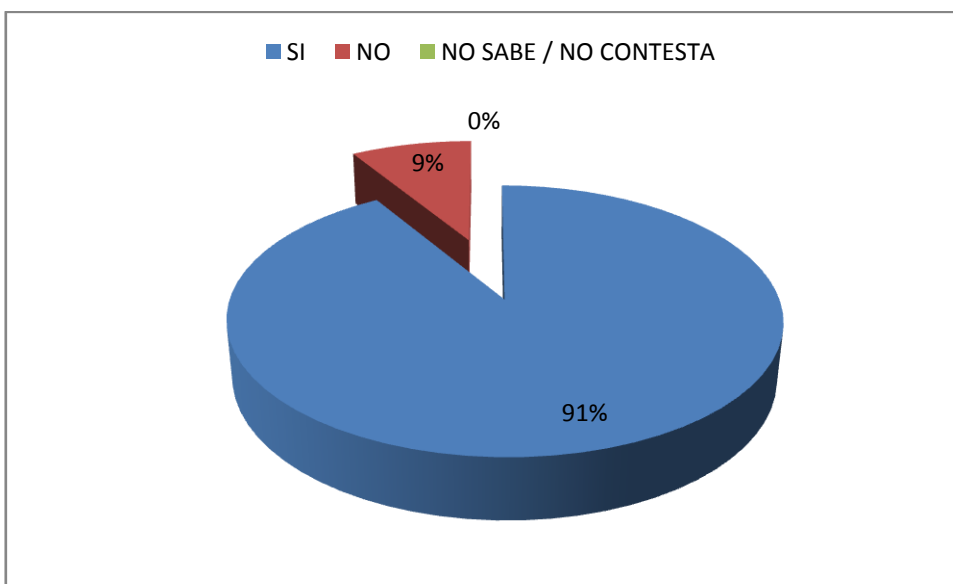
Análisis e interpretación de resultados

El 100% que representa la totalidad de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa - Financiera conocen los productos o servicios que ofrece el Hospital General Provincial "Luis Gabriel Dávila" a la comunidad en general, lo que implica que existe un conocimiento pleno de los beneficios que poseen los usuarios en la institución de salud.

Pregunta 3. ¿Conoce usted dentro de qué norma, reglamento, manual o procedimiento se encuentra establecidas sus funciones en el departamento?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	91%
NO	2	9%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta a Funcionarios
Elaborado por: Wilmar Delgado

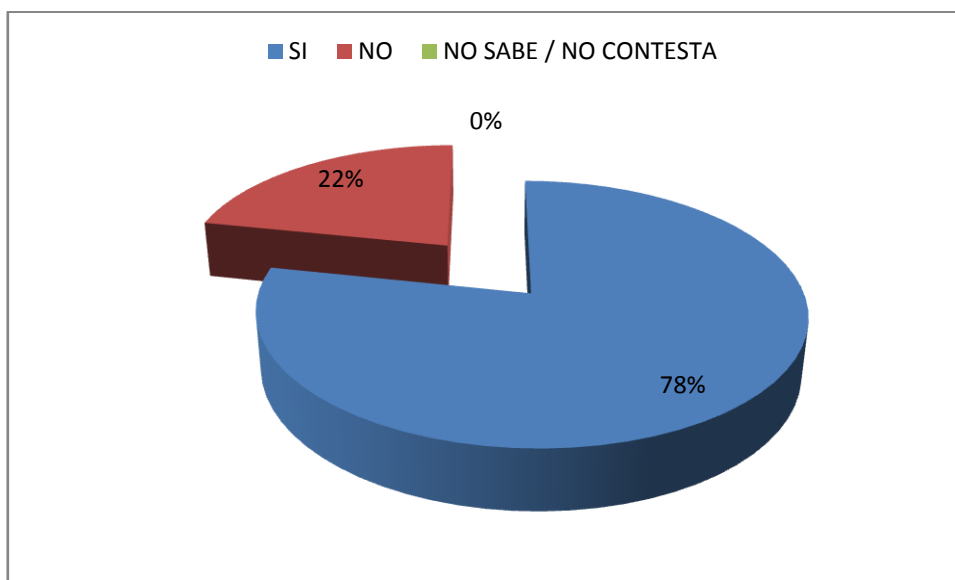
Análisis e interpretación de resultados

El 91% que representa la mayoría de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera identifican que sus funciones se encuentran establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública, lo que implica que existe interés por conocer bajo que normativa desempeñas sus funciones, en contraste a la minoría que representa el 9% de los encuestados que desconocen en que normativa se encuentra establecidas sus funciones.

Pregunta 4. ¿Identifica usted el proceso en el que se encuentran enmarcadas sus funciones como líder del departamento?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	74%
NO	5	26%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta a Funcionarios
Elaborado por: Wilmar Delgado

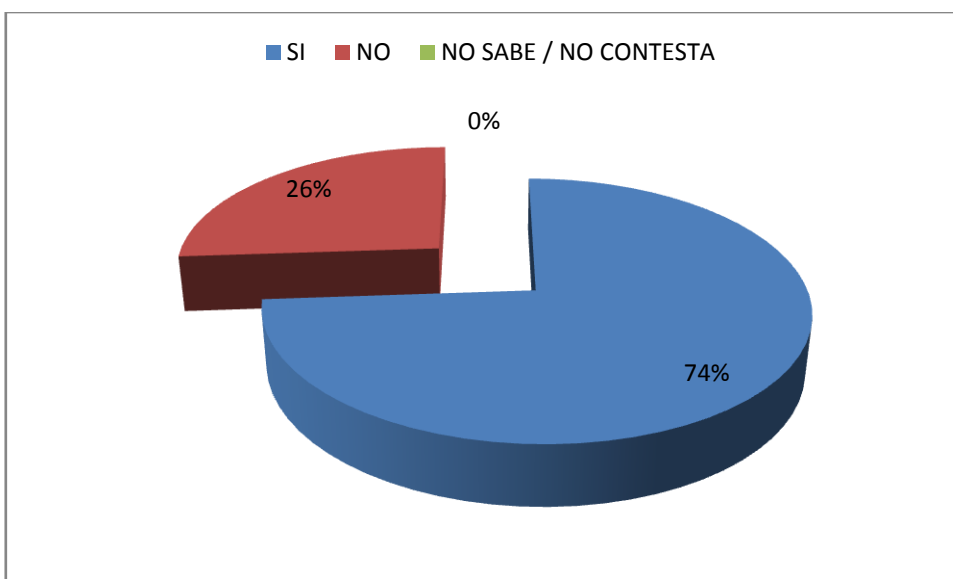
Análisis e interpretación de resultados

El 78% que representa la mayoría de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera conoce en que proceso se encuentra definidas sus funciones dentro del Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública, resultado que implica un interés por identificar específicamente las funciones específicas que desempeñan en cada departamento, en contraste a la minoría que representa el 22% del personal encuestado que no identifican el proceso que se encuentran enmarcadas sus funciones.

Pregunta 5. ¿Elabora usted una planificación sobre las metas de cumplimiento en el departamento de su competencia?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	74%
NO	6	26%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta a Funcionarios
Elaborado por: Wilmar Delgado

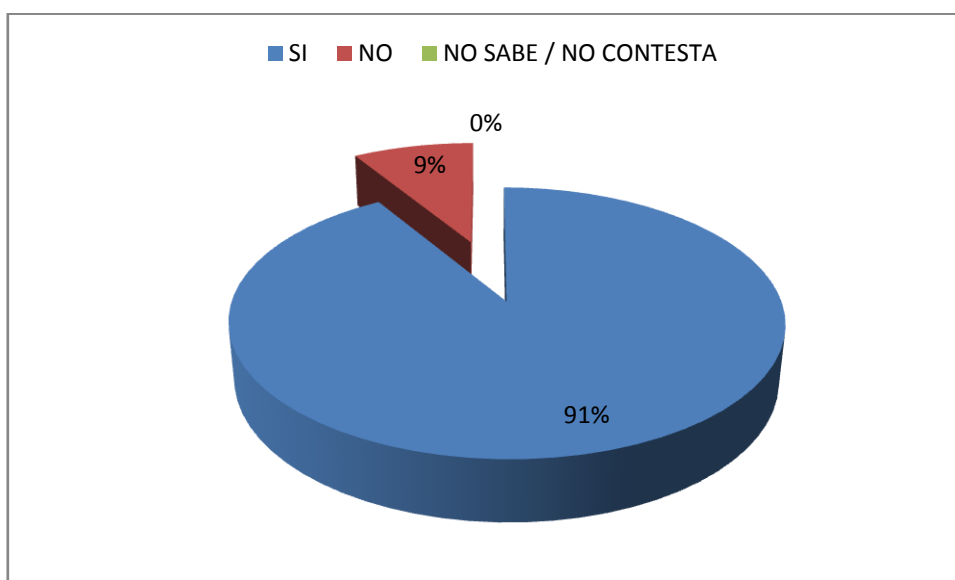
Análisis e interpretación de resultados

El 74% que representa la mayoría de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera, planifica metas de cumplimiento en el departamento competente, generando un alto nivel de compromiso por mantener un orden adecuado en las actividades a cumplirse en ciertos períodos determinados, en contraste al 26% que representa la minoría del personal encuestado que no planifica las actividades a desempeñar.

Pregunta 6. ¿Sabe usted en qué consiste un indicador de gestión del desempeño?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	91%
NO	2	9%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta a Funcionarios
Elaborado por: Wilmar Delgado

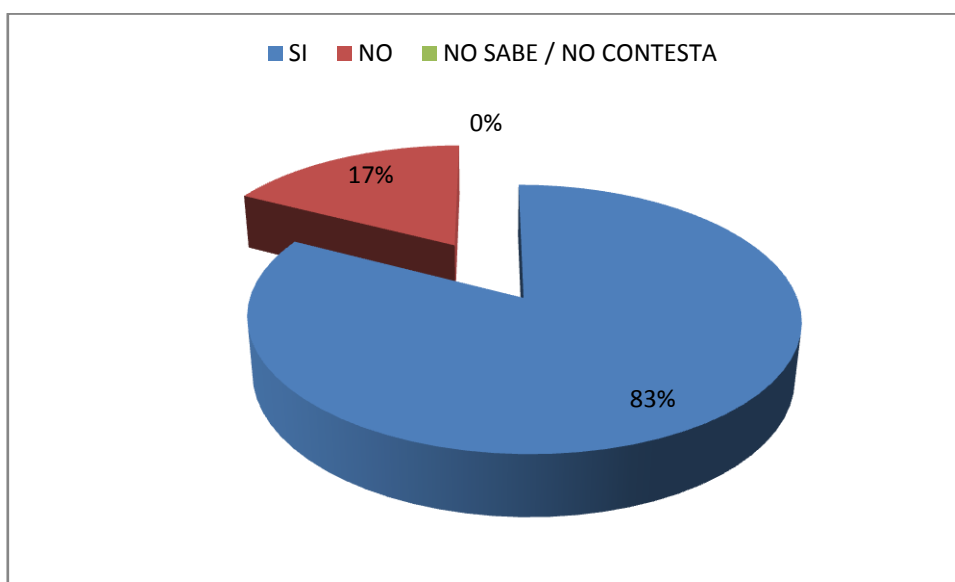
Análisis e interpretación de resultados

El 91% que representa la mayoría de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera conoce el significado de un indicador de gestión del desempeño, permitiendo tener un panorama general sobre la importancia de implementar indicadores en las actividades del departamento, en contraste con la minoría que representa el 9% del personal de los encuestados que no conoce el significado de un indicador de gestión.

Pregunta 7. ¿Sabe usted las características que debe tener un indicador de gestión del desempeño?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	83%
NO	4	17%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta a Funcionarios
Elaborado por: Wilmar Delgado

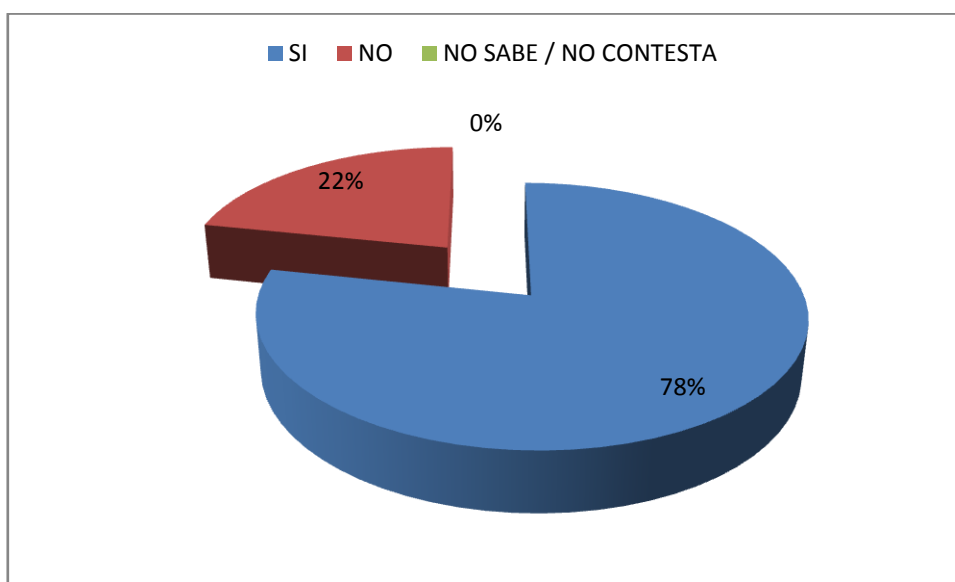
Análisis e interpretación de resultados

El 83% que representa la mayoría de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera conoce las características que debe tener un indicador de gestión del desempeño, lo que facilita la aplicación de indicadores en cada uno de los departamentos y sus actividades respectivas, en contraste a la minoría que representa el 17% del personal encuestado no identifica las características que debe tener un indicador de gestión.

Pregunta 8. ¿El departamento el cual lidera cuenta con indicadores de gestión del desempeño?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	78%
NO	5	22%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta a Funcionarios
Elaborado por: Wilmar Delgado

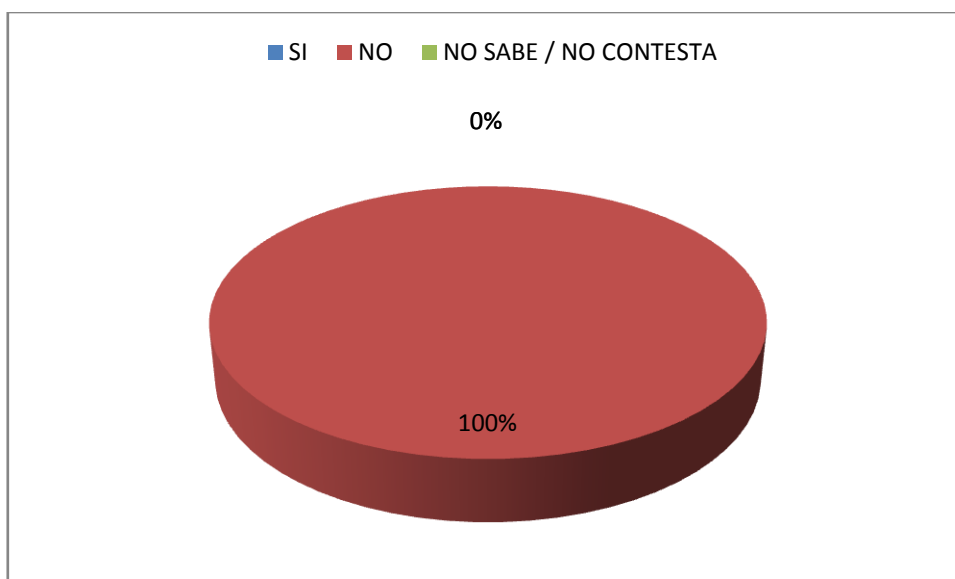
Análisis e interpretación de resultados

El 78% que representa la mayoría de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera cuentan con indicadores de gestión de desempeño, generando una herramienta de control y evaluación de resultados en la ejecución de las actividades, en contraste a la minoría que representa el 22% del personal encuestado no cuenta con indicadores de gestión del desempeño.

Pregunta 9. ¿En caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta ocho, existe un modelo formal de indicadores de gestión de desempeño laboral?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	23	100%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Wilmar Delgado

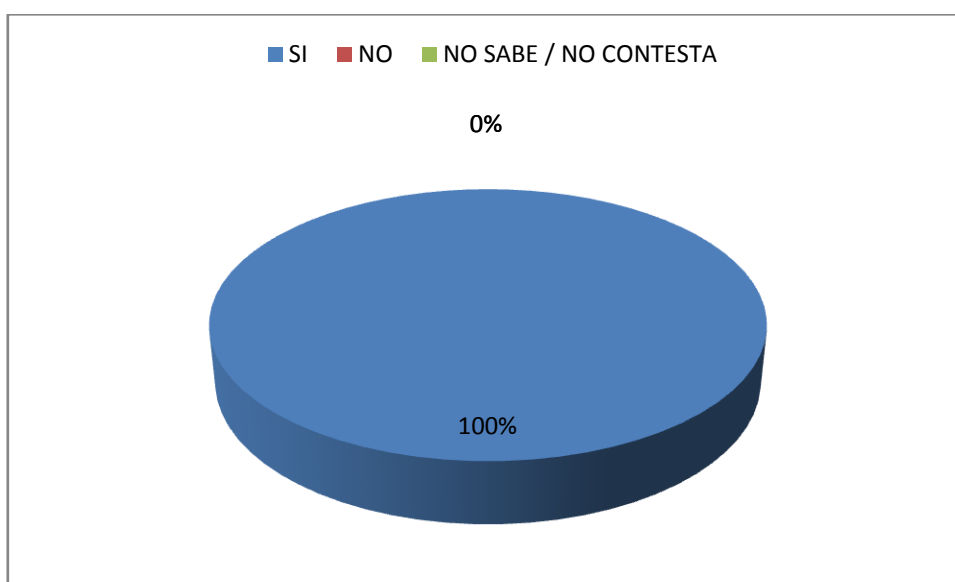
Análisis e interpretación de resultados

El 100% que representa la totalidad de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa - Financiera no aplica indicadores de gestión de desempeño de manera formal, es decir, propias de la institución, lo que ocasiona una evaluación que no se apega a la realidad y puede dar paso a resultados que descontextualicen la eficiencia en la ejecución de las actividades.

Pregunta 10. ¿Considera usted que es necesario y relevante la elaboración de un modelo formal de indicadores de gestión de desempeño laboral?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	100%
NO	0	0%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Wilmar Delgado

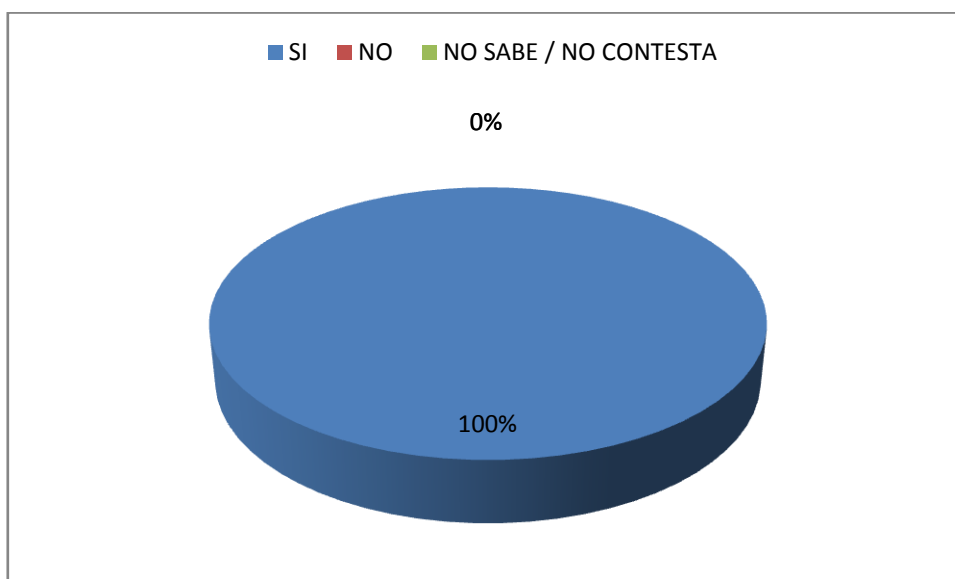
Análisis e interpretación de resultados

El 100% que representa la totalidad de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera, considera que es importante la implementación de un modelo de indicadores de gestión formal, con la finalidad de poseer herramientas de evaluación propias de la institución que permitan garantizar la evaluación de manera real y oportuna.

Pregunta 11. ¿Piensa usted que, en el departamento el cual lidera se requiere la aplicación de indicadores de gestión del desempeño laboral?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	100%
NO	0	0%
NO SABE / NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Funcionarios H.L.G.D
Elaborado por: Wilmar Delgado



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Wilmar Delgado

Análisis e interpretación de resultados

El 100% que representa la totalidad de los funcionarios que lideran y trabajan en las áreas Administrativa – Financiera, considera que es de gran importancia la aplicación de indicadores de gestión de desempeño, que garanticen la efectividad en la obtención de resultados de la ejecución de actividades por parte de los colaboradores.

Anexo N° 2

En la entrevista aplicada a la persona responsable del proceso de Talento Humano, se pudo evidenciar lo siguiente:

Pregunta 1

El Hospital “Luis Gabriel Dávila” como entidad pública evalúa su gestión de acuerdo al planteamiento del Gobierno por Resultados, con este antecedente, ¿Piensa usted que la evaluación del desempeño del talento humano es eje para la transformación en la gestión pública?

Respuesta

Sí, porque permite a las instituciones medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Pregunta 2

¿El hospital “Luis Gabriel Dávila”, cuenta con un modelo de indicadores de gestión del desempeño propios de la institución?

Respuesta

No, por ser institución pública tenemos normas técnicas, políticas y procedimientos emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Pregunta 3

En caso de que el Hospital no cuente con un modelo de indicadores de gestión del desempeño, ¿Cómo influirá en la gestión del talento humano la elaboración de un modelo de indicadores de gestión del desempeño en el Hospital?

Respuesta

Positivamente, por cuanto una evaluación del desempeño es un mecanismo de rendición de cuentas programado y continuo, basado en la comparación de resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución y direccionados a cada actividad.

Pregunta 4

Dentro de la Gestión del Talento Humano, ¿Bajo qué parámetros de medición evalúa el desempeño del los colaboradores en el área Administrativa – Financiera?

Respuesta

Indicadores de gestión cuantifican el nivel de cumplimiento, identificar el producto, los conocimientos, competencias técnicas del puesto y competencia del proceso interno.

Pregunta 5

¿Piensa usted que, la aplicación de un modelo de indicadores de gestión del desempeño exclusivo para el área Administrativa – Financiera mejorará la eficiencia en la ejecución de las actividades por parte de los colaboradores?

Respuesta

No necesariamente una evaluación mejorará la eficiencia, sino más bien son la eficiencia y eficacia que cada servidor público tiene, como también el compromiso con la institución y consigo mismo.