



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

TEMA:

“LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA
JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA DURANTE
EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012”

AUTORA:

STEPHANY CECILIA VAYAS CASTRO

TUTOR:

Dr. SANTIAGO FLORES

Ambato-Ecuador

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Santiago Flores Brito, con cédula de ciudadanía № 0602898561, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: "LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012" desarrollado por Stephany Cecilia Vayas Castro, egresada de la Carrera Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por Honorable Consejo Directivo.

Ambato, 15 de febrero de 2013

TUTOR

.....
Dr. Santiago Flores Brito

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Stephany Cecilia Vayas Castro, con cédula de ciudadanía No 180287985-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012”, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato, por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de este informe final de investigación un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 15 de Febrero de 2013

AUTORA

.....
Stephany Cecilia Vayas Castro
C.C. No 180287985-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012”, elaborado por Stephany Cecilia Vayas Castro, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato,

Para constancia firman:

.....

Dr. Mg. Marco Altamirano

.....

Ing. Jazmina Salazar

.....

Dr. Mg. Guido Tobar Vasco
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios quien me ha dado la sabiduría necesaria día a día, a mis padres Sr. Jorge Vayas y M.Sc. Cecilia Castro quienes han sido mi guía y fortaleza en todo momento para continuar y culminar con éxito mi carrera universitaria.

Stephany Vayas C.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Personal Docente y Administrativo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, al personal de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Stephany Vayas C

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización del Problema.....	3
1.2.1.1 Contextualización Macro.-.....	3
1.2.1.2 Contextualización Meso.-.....	5
1.2.1.3 Contextualización Micro.-.....	7
1.2.2 Análisis Crítico.....	8
1.2.2.1 Árbol de Problemas.....	8
1.2.2.2 Relación Causa – Efecto.....	9
1.2.3 Prognosis.....	9
1.2.4 Formulación del Problema.....	10
1.2.5 Preguntas Directrices.....	11
1.2.6 Delimitación del Problema.....	11
1.3 Justificación de la Investigación.....	12
1.4 Objetivos de la Investigación.....	13

1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	14
2.2 Fundamentación Filosófica	15
2.3 Fundamentación Legal	15
2.4 Red de Categorías Fundamentales	21
2.4.1. Red de Categorías Fundamentales Variable Independiente	24
2.4.1.1 Auditoria de Gestión del Talento Humano	24
2.4.1.2 Control Interno	27
2.4.1.3 Generalidades de Medición	29
2.4.1.4 Indicadores de Gestión	31
2.4.1.4.1 Antecedentes Históricos	33
2.4.1.4.2 Concepto	35
2.4.1.4.3 Definición	35
2.4.1.4.4 Características	35
2.4.1.4.5 Clasificación.....	36
2.4.1.4.5.1 Indicadores de Suministros	36
2.4.1.4.5.2 Indicadores de Recursos Humanos	36
2.4.1.4.5.3 Indicadores de Estructura Financiera	37
2.4.1.4.5.4 Indicadores de Productos y Servicios	37
2.4.1.4.5.5 Indicadores de Medios de Producción	38
2.4.1.4.6 Paradigmas.....	38
2.4.1.4.7 Pautas para el establecimiento de Indicadores	39
2.4.1.4.8 Principios para el diseño de Indicadores	39
2.4.1.4.9 Elementos para el diseño de Indicadores	39
2.4.1.4.10 Importancia	40
2.4.1.4.11 Fin.....	40
2.4.2. Red de Categorías Fundamentales Variable Dependiente	41
2.4.2.1 Administración Estratégica.....	41

2.4.2.2 Políticas Institucionales.....	42
2.4.2.3 Gestión Institucional.....	43
2.4.2.4 Gestión del Recurso Humano	44
2.4.2.4.1 Concepto	45
2.4.2.4.2 Definición	46
2.4.2.4.3 Importancia	46
2.4.2.4.4 Características	46
2.4.2.4.5 Ventajas.....	47
2.4.2.4.6 Principios	48
2.4.2.4.6.1 Ética.....	48
2.4.2.4.6.2 Eficacia	48
2.4.2.4.6.3 Eficiencia	48
2.4.2.4.7 Valores	49
2.4.2.4.7.1 Honestidad.....	49
2.4.2.4.7.2 Respeto	49
2.4.2.4.8 Capital Humano en las Organizaciones	50
2.4.2.4.9 Análisis Ocupacional.....	50
2.4.2.4.10 Perfil	50
2.4.2.4.10.1 Responsabilidad	50
2.4.2.4.10.2 Disciplina Laboral.....	51
2.4.2.4.10.3 Fuerza Laboral.....	51
2.4.2.4.11 Programa de Personal	51
2.4.2.4.12 Reclutamiento de Personal	52
2.4.2.4.12.1 Tipos.....	52
2.4.2.4.13 Selección de Personal	53
2.4.2.4.14 Contratación de Personal.....	53
2.4.2.4.15 Entrenamiento de Personal.....	54
2.4.2.4.16 Evaluación de Desempeño	54
2.5 Hipótesis.....	54
2.6 Variables.....	55
2.6.1 Variable Independiente	55
2.6.2 Variable Dependiente	55

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque	56
3.2 Modalidad Básica de la Investigación	56
3.2.1 Investigación de Campo	56
3.2.2 Investigación Bibliográfica.....	57
3.3 Nivel o Tipo de Investigación	57
3.3.1 Asociación de Variables.....	57
3.4 Población y Muestra	58
3.4.1 Población.....	58
3.4.2 Muestra.....	59
3.5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	60
3.5.1. Variable Independiente: Indicadores de Gestión.....	60
3.5.2. Variable Dependiente: Gestión del Recurso Humano	61
3.6 Técnicas e Instrumentos	62
3.6.1 Entrevista.....	62
3.6.2 Encuesta.....	62
3.7 Plan de Recolección de la Información	62
3.8 Plan de Procesamiento de la Información.....	63
3.9 Análisis e Interpretación de Resultados	63

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de Resultados	64
Entrevista	78
Verificación de Hipótesis.....	79

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	82
Recomendaciones.....	83

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos	85
6.2 Antecedentes de la Propuesta	86
6.3 Justificación	88
6.4 Objetivos.....	89
6.4.1 Objetivo General	89
6.4.2 Objetivos Específicos.....	89
6.5 Análisis de Factibilidad	89
6.5.1. Socio cultural	90
6.5.2. Tecnológica	90
6.5.3. Organizacional.....	90
6.5.4. Económico Financiero	90
6.5.5. Legal.....	91
6.6. Fundamentación Científico-Técnica	91
6.6.1 Recurso Humano	91
6.6.2 Procedimiento de Selección del Recurso Humano	92
6.6.3 Auditoria de Gestión del Talento Humano.....	93
6.6.4 Control Interno	94
6.6.5 Indicadores de Gestión	94
6.6.6 Importancia de los Indicadores	95
6.6.7 Clasificación de Indicadores de Gestión	95
6.7. Metodología.....	96
6.7.1 FASE I	97
6.7.1.1 Conocimientos Generales de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua	97
6.7.1.2 Misión de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua	98
6.7.1.3 Visión de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua	98
6.7.1.4 Objetivos.....	98
6.7.1.4.1 Objetivo General	98
6.7.1.4.2 Objetivos Específicos.....	98
6.7.1.5 Políticas Generales	99

6.7.1.6 Estructura Organizacional.....	100
6.7.2 FASE II	101
6.7.2.1 Estructura de los Procedimientos de Recursos Humanos	101
6.7.2.1.1 Modelo Operativo.....	102
6.7.2.1.1.1 Evaluación del Recurso Humano	103
6.7.2.1.1.1.1 Reclutamiento de Personal	103
6.7.2.1.1.1.3 Contratación.....	107
6.7.2.1.1.1.5 Evaluación	122
6.7.3 FASE III	135
6.7.3.1 Aplicación del Modelo de Evaluación al Desempeño al Talento Humano	135
6.8 Administración	150
6.9 Previsión de la Evaluación	150
 BIBLIOGRAFÍA:.....	 152
CUERPOS LEGALES.....	154
TESIS.....	154
LINKOGRAFÍA	154
ANEXOS	155

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No. 1 Población.....	58
Cuadro No. 2 Variable Independiente: Indicadores de Gestión.....	60
Cuadro No. 3 Variable Dependiente: Gestión del Recurso Humano.....	61
Cuadro No. 4 Plan de Recolección de la Información.....	63
Cuadro No. 5 Pregunta No 1.....	65
Cuadro No. 6 Pregunta No 2.....	66
Cuadro No. 7 Pregunta No 3.....	67
Cuadro No. 8 Pregunta No 4.....	68
Cuadro No. 9 Pregunta No 5.....	69
Cuadro No. 10 Pregunta No 6.....	70
Cuadro No. 11 Pregunta No 7.....	71
Cuadro No. 12 Pregunta No 8.....	72
Cuadro No. 13 Pregunta No 9.....	73
Cuadro No. 14 Pregunta No 10.....	74
Cuadro No. 15 Pregunta No 11.....	75
Cuadro No. 16 Pregunta No 12.....	76
Cuadro No. 17 Verificación de la Hipótesis.....	79
Cuadro No. 18 Cuadro de χ^2	80
Cuadro No. 19 Datos Informativos.....	86
Cuadro No. 20 Económicos Financieros.....	91
Cuadro No. 21 Modelo Operativo.....	102
Cuadro No. 22 Índice de Ausentismo.....	109
Cuadro No. 23 Índice de Atrasos.....	109
Cuadro No. 24 Índice de Estabilidad del Personal.....	110
Cuadro No. 25 Índice de Trámites Realizados.....	110
Cuadro No. 26 Índice de Servicios Prestados.....	111
Cuadro No. 27 Índice de Cumplimiento de Objetivos.....	111
Cuadro No. 28 Índice de Quejas.....	112
Cuadro No. 29 Índice Despachos de Sangre.....	112

Cuadro No. 30 Índice Pruebas de Comparabilidad.....	113
Cuadro No. 31 Índice Pintas de Sangre Obtenidas.....	113
Cuadro No. 32 Índice de Plaquetas.....	114
Cuadro No. 33 Índice de Atención Pre Hospitalaria.....	114
Cuadro No. 34 Índice de Atención en Facturas Proyectadas.....	115
Cuadro No. 35 Índice de Atención en Lumbalgias Proyectadas.....	115
Cuadro No. 36 Índice de Atención en Parálisis Facial Proyectadas.....	116
Cuadro No. 37 Índice de Atención en Masajes Relajantes Proyectadas.....	116
Cuadro No. 38 Informe Final.....	117
Cuadro No. 39 Nivel de Cumplimiento.....	122
Cuadro No. 40 Indicadores de Gestión Tipo Individuales.....	148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico No. 1 Árbol de Problema.....	8
Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales.....	21
Gráfico No. 3 Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	22
Gráfico No. 4 Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	23
Gráfico No. 5 Pregunta No 1.....	65
Gráfico No. 6 Pregunta No 2.....	66
Gráfico No. 7 Pregunta No 3.....	67
Gráfico No. 8 Pregunta No 4.....	68
Gráfico No. 9 Pregunta No 5.....	69
Gráfico No.10 Pregunta No 6.....	70
Gráfico No.11 Pregunta No 7.....	71
Gráfico No.12 Pregunta No 8.....	72
Gráfico No.13 Pregunta No 9.....	73
Gráfico No.14 Pregunta No 10.....	74
Gráfico No.15 Pregunta No 11.....	75
Gráfico No.16 Pregunta No 12.....	76
Gráfico No.17 Cuadro de XI^2	81
Gráfico No.18 Estructura Organizacional	100
Gráfico No.19 Flujograma de Reclutamiento de Personal.....	104
Gráfico No. 20 Flujograma de Selección de Personal.....	106
Gráfico No. 21 Flujograma de Contratación del Personal.....	108

RESUMEN EJECUTIVO

El informe final de investigación tiene como tema: “LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012”.

El presente trabajo se realizó con el objeto de investigar si los indicadores de gestión inciden en la evaluación de la gestión del recurso humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, y al mismo tiempo establecer el motivo por el cual no se ha evaluado al recurso humano de la institución.

Es necesario que en una institución donde se presta servicios de salud los funcionarios estén evaluados de manera en que se tenga certeza que poseen los conocimientos necesarios para ocupar el cargo, a demás evitar que la institución incurra en gastos innecesarios, que en una institución como la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua no debe tener, puesto que es una institución sin fines de lucro y debe aprovechar al máximo los recursos que posee.

Para determinar el resultado de la investigación se aplicó las técnicas e instrumentos de investigación que permitieron obtener datos cualitativos y cuantitativos fiables que a través de la prueba del χ^2 permitieron comprobar la hipótesis propuesta.

Después de haber determinado la problemática se propuso implementar indicadores de gestión para evaluar la Gestión del Recurso Humano que permitan la optimización de los Recursos con que cuenta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

INTRODUCCIÓN

El informe final de investigación tiene como tema: “LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012”.

En el Ecuador en el mes de abril del año 1910 nace la idea de instaurar una institución que es conocida como un movimiento netamente humanitario a la cual se la conoce como la Cruz Roja, en Ecuador se ha procurado que exista un fortalecimiento de las atenciones primarias de la institución con visión a una expansión en la cobertura de necesidades actuales, razón por la cual se ha de procurar que no exista un inadecuado desempeño del Talento Humano ya que es un pilar fundamental para el crecimiento de toda institución y más aún de la cruz roja que es una institución creada para ayudar a la colectividad ya que si esta parte fundamental de la institución falla provocaría desperdicio de recursos e incumplimiento de los objetivos institucionales.

El presente informe consta de VI Capítulos los mismos que serán desarrollados de acuerdo a las normativas establecidas para el efecto previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

El Capítulo I, El Problema, el mismo que contiene el Tema, el planteamiento del problema, la contextualización, el árbol de problemas, un análisis crítico, prognosis que permitió la formulación del problema, las interrogantes de la investigación, delimitación de la investigación, justificación, plantear y delimitar los objetivos.

El Capítulo II, Marco Teórico, contiene antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, social y legal, trata de las categorías fundamentales, hipótesis, y señalamiento de variables.

El Capítulo III, Metodología, se aplicó la modalidad básica de investigación, el nivel o tipo de investigación, población y muestra, la operacionalización de variables, el plan de recolección de información, y el plan de procesamiento de la información.

El Capítulo IV; que contiene el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta realizada.

El Capítulo V; contiene las conclusiones y recomendaciones a las cuales llego la investigadora.

El Capítulo VI; este último capítulo contiene la propuesta que sugiere la investigadora para solucionar la problemática encontrada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización del Problema

1.2.1.1 Contextualización Macro.-

A través de los años los Recursos Humanos se han considerado como parte fundamental de las Organizaciones que han tenido sus orígenes y evolucionado en determinadas contingencias sociales, las cuales se pierden con el pasar del tiempo.

Los Recursos Humanos nace en las Organizaciones ya que estas requieren de energía humana para lograr sus objetivos y están dispuestas a obtenerlas a cambio de dinero; por su parte, los trabajadores requieren de este mismo dinero para satisfacer sus necesidades, por lo que están dispuestos a cambiar su esfuerzo físico o mental que son los recursos que ellos poseen, por dinero.

Las organizaciones basan sus esperanzas de crecimiento en sus recursos humanos, por lo que de existir deficientes procedimientos de administración de recursos humanos llevaría a la organización a fracasar

dando paso así a un desperdicio de recursos económicos, tiempo, equipo tecnológico, insumos adquiridos, recursos naturales, entre otros que implica retroceso en una población económicamente activa y dejando reprimidos de dichos recursos a quienes con su afán de progreso lo han perdido todo por no haber tomado en consideración el pilar fundamental de toda organización.

La Gestión de Recursos Humanos no apareció de improviso, y aunque no es posible señalar cuándo se dio inicio al uso de sus técnicas, sí sabemos que es condición indispensable para la existencia de la civilización.

Dentro de la sociedad continuamente se está transitando por nuevas autopistas organizacionales, donde la globalización de la economía, el cambio permanente, la profusa tecnología disponible y la enorme importancia que se le da al conocimiento, están afectando la forma como se hacen las cosas en la empresas.

La administración de personal no está ajena a estas tendencias, las cuales son el resultado de una serie de etapas y desafíos que deben ser abordados tanto desde una perspectiva investigativa como pragmática.

Cabe recalcar que la Gestión de Recursos Humanos se enfrenta algunos retos entre los que podemos mencionar cambios paradigmáticos en la gestión de personas, visión estratégica de los recursos humanos, cambios en la fuerza laboral, globalización en la función de los recursos humanos, nuevas competencias de las áreas encargadas de los recursos humanos, reposicionamiento del rol que cumple la cultura organizacional en las empresas, aprovechamiento apropiado de las oportunidades que se ofrece y estructuración de una teoría moderna propia de la administración de recursos humanos.

La Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada, por lo que se necesita revisar los avances alcanzados para que a partir de una metodología establecida se pueda ajustar o formular medidas que permitan controlar y monitorear los procesos que conducen a lograr los objetivos propuestos.

La medición forma parte de una buena cultura institucional por lo que la información, su recolección, organización, registro, procesamiento y clasificación oportuna y veraz acompañado de un análisis exhaustivo son de gran importancia para hallar una relación entre las variables cuantitativas y cualitativas de una situación que acarrea tendencias de cambio generadas por un fenómeno que impida el cumplimiento de objetivos y metas previstas.

Por lo que se puede concluir que entender y asumir retos progresivamente crecientes, será la clave al momento de determinar el fracaso o la viabilidad de una determinada organización.

1.2.1.2 Contextualización Meso.-

Las instituciones sin fines de lucro son aquellas en donde los ingresos obtenidos de su gestión se utilizan para promover sus fines de ayuda social y no para beneficiar económicamente a los miembros de la misma a través de la repartición de utilidades.

Las instituciones sin fines de lucro deben tomar en consideración que para su funcionamiento debe poseer personería jurídica y tienen que manejarse como cualquier empresa privada; es decir, que contraen las obligaciones como las de llevar contabilidad, tener un Registro Único de Contribuyentes, registrar su directiva en el ministerio en el que esté constituida, estar al día en sus obligaciones tributarias; en la parte laboral también funciona de manera similar que una empresa, deben tener un

número patronal, contratos de trabajo, tener a sus empleados afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y si la organización trabaja con proyectos del estado debe estar registrada en el Portal de Compras Públicas.

Adicionalmente las instituciones sin fines de lucro deben contar con un sistema que refleje la información contable, pero si no lo poseen por lo menos debería manejar un sistema básico de contabilidad ya que debe tener soportes de los ingresos que tiene y los gastos que realiza, para en caso de una auditoría pueda mostrar que todos los fondos que ingresaron se utilizaron en operaciones de la institución.

En el caso de la creación de una institución sin fines de lucro se debe tratar de optimizar todos los recursos con que cuenta, ya que para su inicio tiene una limitación que es el dinero por qué parte de un presupuesto en el que constará el valor real de cada actividad que se ha de realizar al momento de dar nacimiento a dicha institución así como el costo que mantendrá para su funcionamiento.

Quien esté a cargo de la creación de una institución sin fines de lucro debe procurar que los gastos que se realicen sean los imprescindibles, ya que el fin de esta institución es netamente social, por lo que se pretende que lo recaudado sea en su mayoría destinado a los usuarios de este tipo de institución.

Las instituciones sin fines de lucro deben considerar que son como una empresa que mantienen un fin social, deben empezar bien desde la base, y cumplir con todas las obligaciones que tienen. Para poder mantener la labor social que realiza cada institución tienen que concientizarse que deben funcionar como una empresa social y trabajar organizadas de esa manera.

1.2.1.3 Contextualización Micro.-

La Cruz Roja en Tungurahua se crea en el año de 1928 siendo una institución sin fines de lucro en sus inicio tuvo la donación de la Junta de Reconstrucción de Tungurahua luego del terremoto de 1949. La cruz Roja para su funcionamiento mantiene juntas cantonales las que encontraremos en Baños, Quero, Mocha, Tisaleo, Patate y Pelileo en las que se mantiene ayudando a los grupos vulnerables en muestra de ayuda humanitaria.

La Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua se encuentra ubicada en el cantón Ambato el cual cuenta con las siguientes dependencias: Personal Administrativo, Ambulancia, Banco de Sangre, Rehabilitación Física, Servicios de Salud, Caja, Desarrollo de Recursos, Salud Comunitaria, Optometría, Odontología y Farmacia.

La Cruz Roja cuenta con programas de Voluntarios de Gestión en Emergencias y Desastres, Juventud, Principios y Valores; y, Salud Comunitaria. Esta institución es importante a nivel comunitario puesto que el servicio que ofrece a nivel de salud es necesario en especial para los grupos vulnerables.

1.2.2 Análisis Crítico

1.2.2.1 Árbol de Problemas

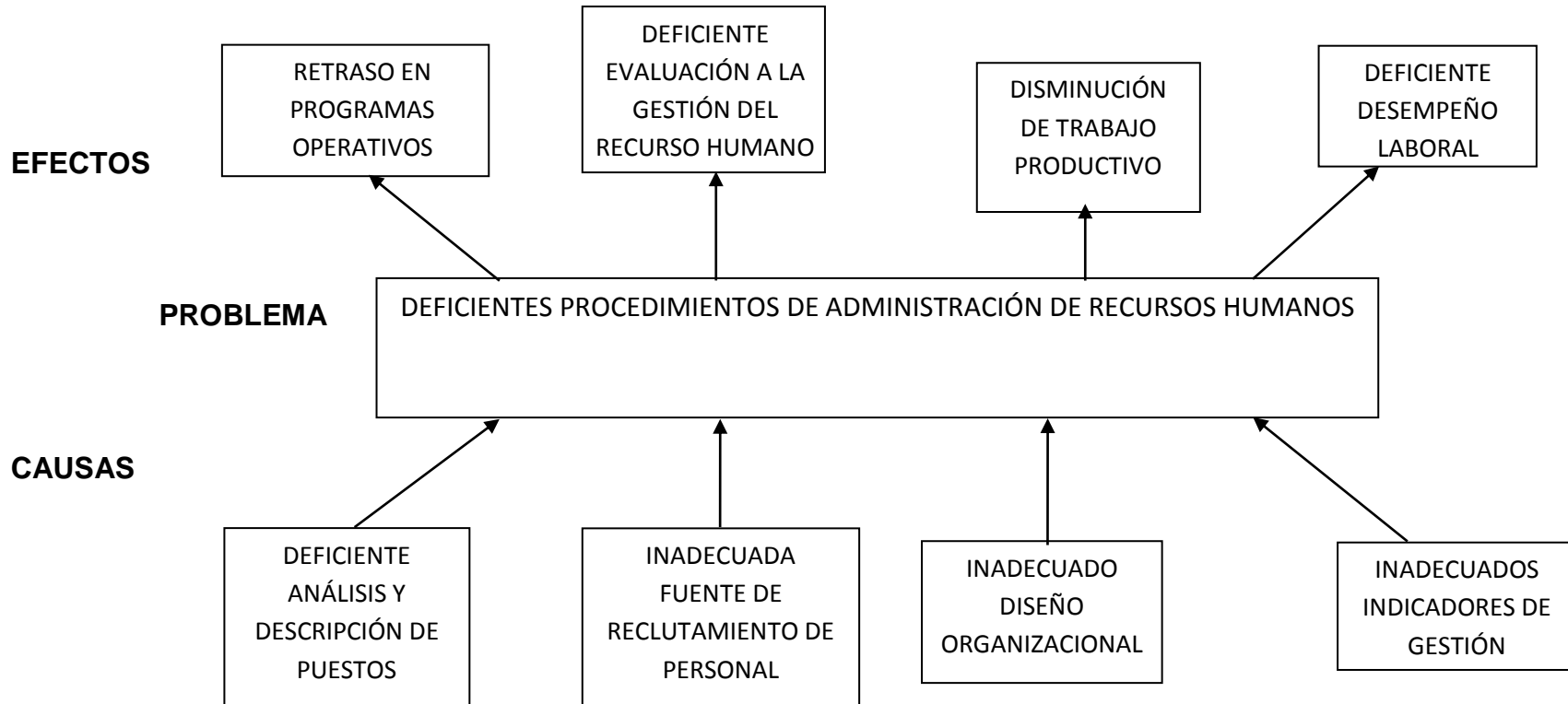


Gráfico N°1

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Investigadora

1.2.2.2 Relación Causa – Efecto

Se puede determinar cómo deficientes procedimientos de administración y control de recursos humanos cuando existen inadecuados indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión del mismo, sin embargo es notorio que esto puede ser provocado por varias razones ya que depende de una combinación de cualidades del personal que implica: conocimientos, compromiso y poder; sin estos requisitos, además de los establecidos por una reglamentación interna, da paso a un incumplimiento de responsabilidades laborales en la institución.

Cuando en una institución no existe procedimientos de administración de recursos humanos ocasionado por la falta o un inadecuado análisis de descripción de puestos y competencias para los mismos, reclutamiento de personal, diseño organizacional, indicadores de gestión, entre otros, dan paso a un sinnúmero de efectos como: retraso en programas, deficiente evaluación a la gestión del recurso humano, disminución de trabajo productivo, deficiente desempeño laboral, etc. que direccionan a un fracaso institucional.

1.2.3 Prognosis

La inobservancia a una evaluación de la gestión del recurso humano genera una alteración Institucional tanto interna como externa que afecta a la comunidad, puesto que es una institución sin fines de lucro y netamente de ayuda social.

Cuando una institución no toma en consideración los puntos críticos para el surgimiento de la misma provoca un inevitable fracaso ya que las deficiencias siempre pasan cuenta al momento de que son utilizadas y al no darnos cuenta a tiempo nada se puede hacer para repararla.

En el caso de las instituciones que no toman como parte fundamental al recurso humano, no toman en consideración que esta variable en un momento determinado se torna en un pilar fundamental para el mantenimiento de la institución y es la base del progreso económico e imagen de lo que se ofrece.

Es caótico pensar que cuando no se toma medidas correctivas en cuanto al personal, la institución que fue creada con tanto sacrificio personal y económico se va derrumbando por no detectar a tiempo las falencias.

Si no se realiza una evaluación a la gestión del recurso humano provocara un uso ineficiente de los mismos conllevando a la pérdida de recursos económicos ya que se incurriría en gastos innecesarios dejando de cumplir con su labor social por la limitación de recursos que se ven mayormente limitados cuando no se minimiza en los gastos por lo que daría paso a una mala interpretación de quienes proveen de recursos a la institución los cuales optarían por no seguir apoyando económicamente llevando al cierre de la institución por falta de ingresos económicos.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Son los inadecuados Indicadores de Gestión la causa para una deficiente Evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua durante el primer semestre del año 2012?

Variables del Problema:

Variable Independiente: Indicadores de Gestión

Variable Dependiente: Gestión de Recursos Humanos

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Qué Indicadores de Gestión son utilizados por la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

¿Cuál es la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

¿Qué forma de evaluación a la Gestión del Recurso Humano aplica la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

1.2.6 Delimitación del Problema

CAMPO: Auditoría

AREA: Auditoría de Gestión

ASPECTO: Indicadores de Gestión

Delimitación Espacial

La investigación se realizará en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Delimitación Temporal

La investigación se desarrollará en el segundo semestre del año 2012.

Unidad de Observación

Personal de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

1.3 Justificación de la Investigación

La presente investigación es de interés institucional ya que pretende establecer cuál es el nexo existente entre los inadecuados indicadores de gestión y la deficiente evaluación a la gestión del recurso humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

El tema que es sujeto a investigación es importante a nivel institucional ya que permitirá que se tomen medidas correctivas en cuanto a las falencias que se puedan detectar dentro del aspecto del recurso humano; siendo este el pilar fundamental de toda organización ya que de un buen desempeño de este depende el cumplimiento de los objetivos por el cual fue creada la misma y teniendo en consideración que el hecho de ser una institución de ayuda netamente social.

Los acontecimientos que se han suscitado en la institución han marcado una esperanza de salud a la comunidad, razón por la cual es necesario que se tomen medidas correctivas que permitan una ampliación de servicios; ya que de esto depende la oportunidad que se merecen todos los habitantes a acceder a un servicio de salud.

La Junta Provincial de la Cruz Roja Ecuatoriana a través de sus directivos han prestado interés para colaborar en el desarrollo del trabajo de investigación, basados en su alto espíritu de colaboración con el desarrollo de la educación superior del país por lo que han puesto a disposición de la autora del trabajo: información, equipo tecnológico y recurso humano que muestra predisposición para colaborar al desarrollo del mismo.

La investigación es factible ya que se cuenta con acceso a la información necesaria, recursos económicos, aprobación de las autoridades pertinentes implicadas en esta investigación; y, uno de los ítems más

importantes existe interés por conocer lo que se ha disgregado en relación al recurso humano que es estudio de este trabajo.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Estudiar la incidencia de los Indicadores de Gestión en la Gestión del Recurso Humano para determinar procedimientos de administración de Recursos Humanos adecuados para la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar variables cualitativas y cuantitativas que servirán para la elaboración de indicadores de gestión adecuados a las necesidades de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Analizar la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua según lo establecido en su plan operativo anual con la finalidad de detectar puntos críticos.

Proponer indicadores de gestión que permitan evaluar la Gestión del Recurso Humano para la optimización de los Recursos con que cuenta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

La Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua no ha realizado auditorías a la Gestión del Recurso Humano puesto que no cuenta con herramientas que permitan la elaboración de la misma.

Se ha revisado el tema propuesto en las bibliotecas de las Universidades que ofertan la carrera de Contabilidad y Auditoría y se encontraron los siguientes trabajos:

Según Solís Gutiérrez Mayra Alexandra (2011) desarrollo el siguiente tema: “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA DURANTE EL AÑO 2010” en donde establece que el Talento Humano de las Instituciones Públicas deben contar planes que permitan enfrentarse a procesos de modernización y globalización.

Según Quinapanta Jerez Antonia Ernestina (2011) desarrollo el siguiente tema: “APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALASACA LTDA. EN EL AÑO 2010” en donde determina que el talento humano es importante y todo hecho que se degenera de el, repercute en la toma de decisiones y no permite mejorar la atención a los clientes.

2.2 Fundamentación Filosófica

La investigación se basa en el paradigma critico-propositivo, crítico por que cuestiona la manera tradicional en la que se hace la investigación y propositivo por que plantea soluciones que permitan estar acorde a la realidad actual.

El paradigma escogido busca fenómenos sociales que aquejan a la institución y su incidencia en la población; y debido al constante cambio las personas tienen más necesidades y es necesario que la institución amplíe sus servicios para estar acorde a las necesidades actuales.

Actualmente las necesidades de la población han aumentado y los usuarios de dependencias de salud se sienten en desigualdad ya que su poder económico es bajo y por ello se les hace difícil acceder a un centro de salud.

La metodología planteada pretende proponer atención a los fenómenos que se presentan en la sociedad en forma adecuada y oportuna.

2.3 Fundamentación Legal

El presente estudio pretende el cumplimiento de las leyes establecidas para cada caso ya que las mismas fueron creadas para regular las actuaciones de la sociedad frente a los diversos fenómenos a los que estamos expuestos; por lo que nos remitiremos a lo siguiente:

En la Constitución de la República del Ecuador en su Título II Derechos Capítulo segundo Derechos del buen vivir en la Sección octava Trabajo y seguridad social enunciaremos el:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El Convenio de Ginebra de 1949 es la primera reglamentación que se ha de cumplir en función de las necesidades en cuanto al personal el cual habla en su capítulo VII al cual se lo denomina como Signo distintivo en donde tomaremos en consideración los siguientes artículos:

Artículo 40 - Identificación del personal sanitario y religioso El personal mencionado en el artículo 24 y en los artículos 26 y 27 llevará fijado al brazo izquierdo un brazal resistente a la humedad y provisto del signo distintivo, proporcionado y sellado por la autoridad militar. Este personal será portador, aparte de la placa de identidad prevista en el artículo 16, de una tarjeta de identidad especial provista del signo distintivo. Esta tarjeta deberá resistir a la humedad y ser de dimensiones tales que quepa en el bolsillo. Estará redactada en el idioma nacional, y se mencionarán en la misma, por lo menos, los nombres y los apellidos, la fecha de nacimiento, la graduación y el número de matrícula del interesado. Constará la razón por la cual tiene derecho a la protección del presente Convenio. La tarjeta llevará la fotografía del titular, así como la firma o las huellas digitales, o las dos. Figurará el sello en seco de la autoridad militar. La tarjeta de identidad deberá ser uniforme en cada ejército y, dentro de lo posible, de las mismas características, en los ejércitos de las Altas Partes Contratantes. Las Partes en conflicto podrán inspirarse, como ejemplo, en el modelo ajeno al presente Convenio. Se comunicarán, al comienzo de las hostilidades, el modelo que utilicen. Cada tarjeta de identidad se expedirá, si es posible, en dos ejemplares por lo menos, uno de los cuales obrará en poder de la Potencia de origen. En ningún caso se podrá privar al personal arriba mencionado de sus

insignias ni de la tarjeta de identidad ni del derecho a llevar el brazal. En caso de pérdida, tendrá derecho a obtener copia de la tarjeta y nuevas insignias.

Artículo 41.- Identificación del personal temporero El personal mencionado en el artículo 25 llevará, solamente mientras desempeñe su cometido sanitario, un brazal blanco que tenga, en su medio, el signo distintivo, pero de dimensiones reducidas, proporcionado y sellado por la autoridad militar. En los documentos militares de identidad de que será portador este personal se especificarán la instrucción sanitaria recibida por el titular, la provisionalidad de su cometido y su derecho a llevar el brazal.

Otro cuerpo que se menciona para la investigación es el Reglamento Interno de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua que en su Capítulo IV con el tema Contratación de Personal nos dice que:

Art. 15.- Los contratos individuales de trabajo serán celebrados siempre por escrito y conforme a las normas del Código del Trabajo, bajo cualquiera de las modalidades prevista en la legislación vigente; por tanto, el presente Reglamento Interno será parte integrante de dichos contratos y, las relaciones obrero-patronales se han de regir por las disposiciones del Código del Trabajo, de este Reglamento y de cada contrato individual. La contratación de servicios le corresponde al Presidente o a los funcionarios expresamente delegados por éste, quedando prohibido ordenar tareas de prestación de servicios sin que previamente se haya suscrito el contrato. Quien las ordenare, responderá personalmente ante la ORGANIZACION.

Haciendo referencia al Estatuto de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, Título II Finalidad, Objetivos Generales y Tareas Específicas en su:

Art.7 FINES Y OBJETIVOS: La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana tiene como objetivo principal, el de prevenir y aliviar con absoluta imparcialidad, los sufrimientos de los grupos humanos vulnerables, sin discriminación por motivos de nacionalidad, etnia, género, orientación sexual, religión, idioma, clase social, opinión política y otros.

El objetivo de la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana está en relación con el proceso por el cual, las comunidades, las familias y los individuos se fortalecen, pueden vivir vidas más dignas y productivas, y llegar a ser menos vulnerables, a través del fortalecimiento comunitario vinculado al desarrollo institucional.

Dentro de este marco, son tareas específicas de la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana:

k) Velar por el desarrollo de su recurso humano, especialmente del Voluntariado

En su Título III Los Miembros

Art.10.- La afiliación a la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana está abierta a todas las personas, sin discriminación por motivos de nacionalidad, etnia, género, orientación sexual, creencias religiosas, idioma, clase social y opiniones políticas.

La afiliación se la hará mediante una solicitud por escrito del interesado, dirigida al Directorio de la Junta del domicilio del mismo a través de su Presidente, quien dispondrá que el ingreso sea registrado en los Departamentos de Voluntariado Provincial y Nacional una vez cumplidos los requisitos establecidos en el Reglamento del voluntariado y en el Reglamento General. En caso de ser negada la solicitud, el Directorio fundamentará las razones de su negativa, pero el interesado podrá apelar al órgano de gobierno inmediato superior.

El Directorio de la Junta receptora de la solicitud de ingreso, deberá obligatoriamente dar respuesta a ésta; caso contrario, su silencio se considerará como aceptación de la misma, de acuerdo a lo determinado en el Reglamento General. Para los miembros suscriptores rige igual procedimiento de admisión.

Art. 12.- Los miembros que integran la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana son activos, suscriptores u honorarios.

a) Son miembros activos, las personas que han decidido prestar sus servicios voluntarios, en uno de los programas y/o actividades que determine el órgano de gobierno de Cruz Roja Ecuatoriana y han sido aceptadas y están registradas como tales, en la Junta Provincial respectiva y en el registro nacional del Voluntariado. Todos los miembros activos deberán cumplir con los requisitos estipulados en el normativo del Voluntariado y en el Reglamento General.

Los miembros activos voluntarios/as podrán prestar sus servicios como integrantes de los órganos de gobierno o como operativos de los programas y/o actividades técnicas o administrativas no remuneradas.

No podrán integrar los órganos de gobierno, aquellas personas que hayan sido condenadas bajo sentencia ejecutoriada por algún tipo de delito.

b) Son miembros suscriptores, aquellas personas que pagan la cuota anual establecida por el Directorio Nacional y/o Directorios Provinciales, Cantonales y Parroquiales;

c) Son miembros honorarios, las personas naturales y/o jurídicas a quienes el Directorio Nacional o Directorios Provinciales confieren ese título, en consideración a los servicios excepcionales prestados a la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

Art. 14.- Los miembros activos tienen las siguientes obligaciones:

- a) Adherirse y difundir los Principios Fundamentales del Movimiento de la Cruz Roja y Media Luna Roja;
- b) Participar, decidir y promover activa y responsablemente la labor de la Cruz Roja Ecuatoriana, en los distintos niveles de participación que rigen la Sociedad Nacional;
- c) Conocer, respetar y cumplir el Estatuto y Reglamento General;
- d) Respetar y coadyuvar a la protección del Emblema de la Cruz Roja y los otros emblemas protegidos en los Convenios de Ginebra, sus Protocolos adicionales, y la legislación ecuatoriana;
- e) Desempeñar los cargos y cumplir las comisiones que le fueren asignadas; y,
- f) Las demás que establezca el Estatuto, Reglamento General y disposiciones de los Órganos de Gobierno Nacional.

2.4 Red de Categorías Fundamentales

Super-Ordinación Conceptual

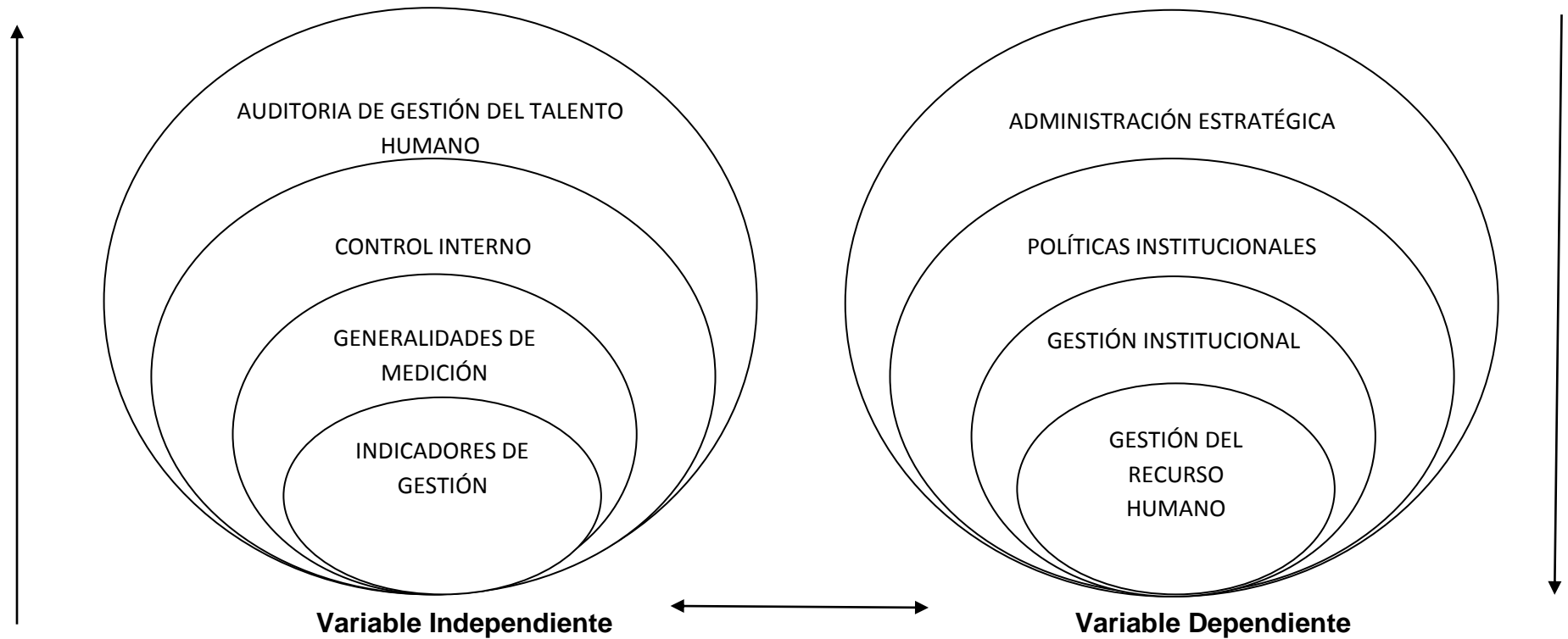


Gráfico N°2

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Investigadora

Subordinación Conceptual

Variable Independiente: Indicadores de Gestión

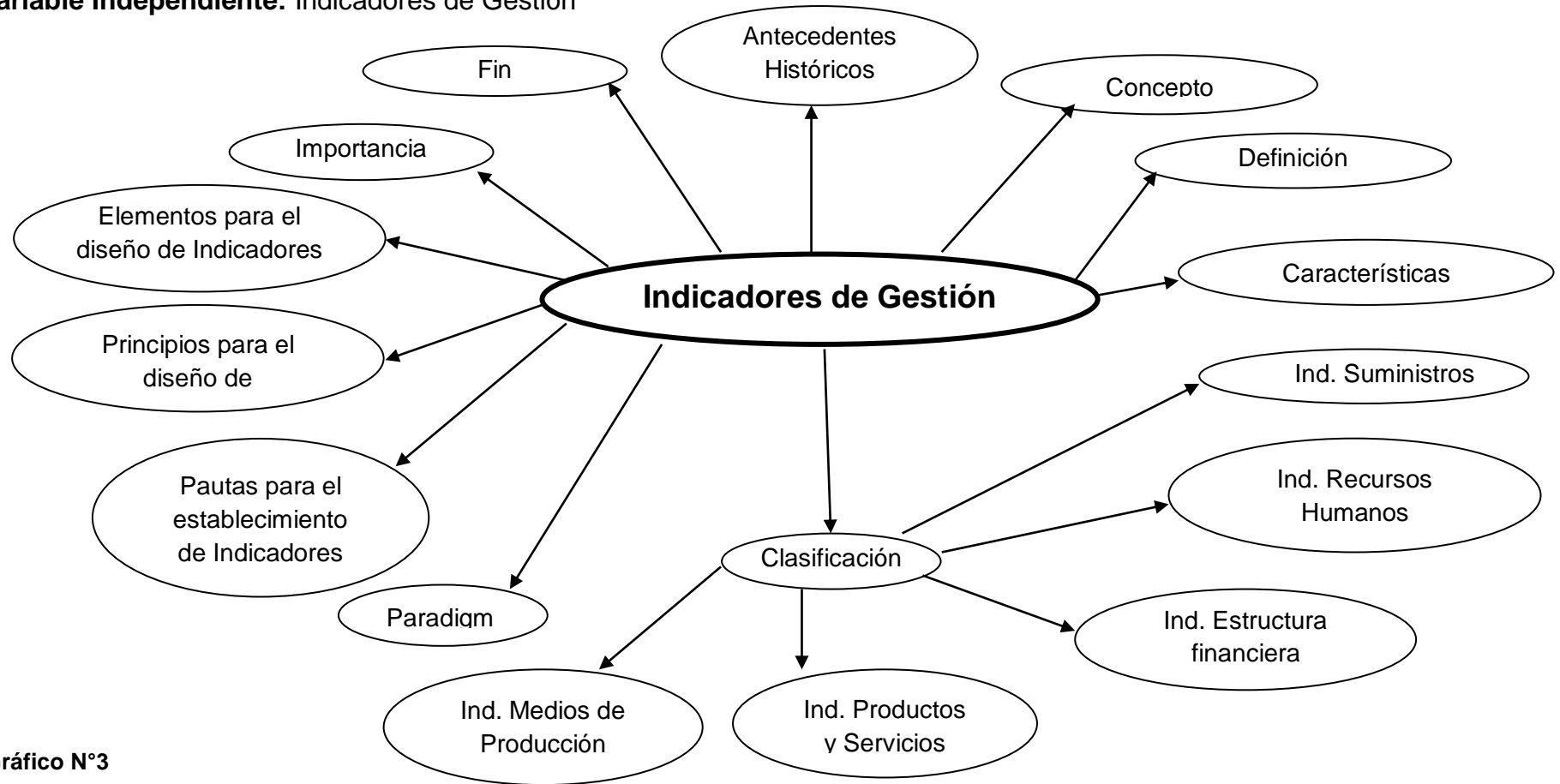


Gráfico N°3

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Investigadora

Subordinación Conceptual

Variable Dependiente: Gestión del Recurso Humano

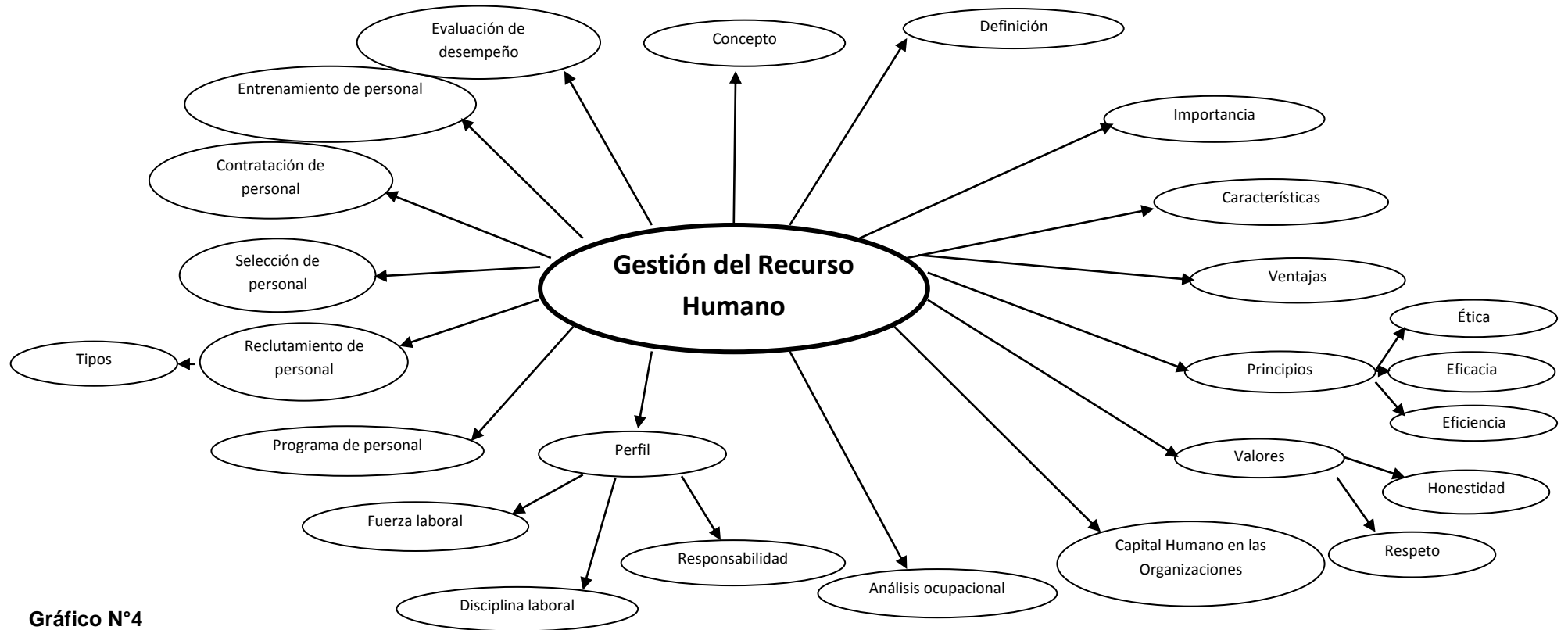


Gráfico N°4

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Investigadora

2.4.1. Red de Categorías Fundamentales Variable Independiente

2.4.1.1 Auditoria de Gestión del Talento Humano

Dentro de las instituciones bien organizadas sean estas públicas o privadas es necesario que se mantenga un conjunto de procedimientos que permitan determinar deficiencias de cualquier índole que se estén dando dentro de las mismas; o en su efecto que puedan permitir mejorar procedimientos establecidos en base a las necesidades actuales.

La Auditoria de Gestión del Talento Humano o Recurso Humano es aquella que permite evaluar al personal de la institución con la finalidad de determinar si han sido ubicados en su puesto de trabajo acertadamente, también permite establecer medidas de mejora, o a su vez admite que se contribuya con procedimientos que beneficien a la institución. Existen varios autores quienes tratan sobre la Auditoria a la Gestión del Talento Humano conociéndolo también con el nombre de: auditoria a la gestión del talento humano, auditoria del recurso humano, auditoria de conocimiento, entre otros.

Según Araceli Mora Enguídanos en su Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión (2008) Pág.32 a la auditoría de gestión la establece como “actividad de auditoría que tiene por objeto la verificación del proceso de toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar los propósitos y objetivos marcados para la misma.”

Quien realiza una auditoría a la gestión del talento humano se direcciona al estudio de resultados que es el producto de la toma de decisiones por parte del personal dentro del desarrollo de su trabajo en la institución con el propósito de dar a conocer las falencias detectadas y los objetivos alcanzados.

Según Carlos Villarroel González en la Revista Chilena de Ingeniería (2009) pág. 226 la auditoría de conocimiento establece que “El proceso de auditoría permite la identificación de problemas y oportunidades de conocimiento y se convierte en la base para la definición de planes, metas, objetivos, estrategias, tácticas orientadas a conocimiento, y para la definición de estructuras, procesos, roles, y competencias para soportar el cumplimiento de tales planes”

En si se menciona a la auditoría de gestión del talento humano como aquella fundamental para regular dificultades y aprovechar oportunidades que nace de la estructura que mantienen las instituciones con la finalidad de cumplir su objetivo de creación y con miras de crecimiento.

Según Yanel Blanco Luna en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral (2004) pág.14 dice que la auditoría de gestión sirve para determinar “si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica”

En si cuando se trata de una auditoria que se basa en el personal, su evaluación parte del análisis del proceso que ha permitido conseguir sus fines maximizando los recursos y minimizando los costos; y determinar el grado de responsabilidad que ha comprometido tanto al personal administrativo como productivo en función de las obligaciones y facultades otorgadas por la institución.

Según Yanel Blanco Luna en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral (2004) pág.45 establece que la Auditoría de Gestión al Talento Humano tiene como “propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los

objetivos previstos por la compañía”

Las pretensiones de una auditoría es encontrar de qué manera se están utilizando los recursos que posee la institución y si estos están siendo utilizados de la mejor manera evitando caer en desperdicios económicos ya que no solo se pierden recursos por malas inversiones sino también por no aprovecharlos correctamente y en su totalidad.

Según Oswaldo Fonseca Luna en su libro *Vademecum Contralor 2008* (2008) pág. 54 en relación a la auditoría del talento humano establece que “Su objetivo es evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos, así como el desempeño de los servidores y funcionarios del Estado, respecto al cumplimiento de las metas programadas y el grado con que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la legislación presupuestal o por la entidad que haya aprobado el programa o la inversión correspondiente”

Si se ha de considerar a la auditoría de la gestión del recurso humano en las instituciones públicas no difiere de lo que persigue las instituciones privadas puesto que ambas pretenden determinar a través de este instrumento si se han estado utilizando bien y en su totalidad los recursos que se ha puesto a disposición del personal en función del cumplimiento de las metas programadas y resultados esperados.

Según Domingo Nevado Peña en su libro *Control de Gestión Social: La Auditoría de los Recursos Humanos* (1999) pág. 191 establece que la auditoría a la gestión del recurso humano “puede servir como un instrumento de control de la gestión social, que permita una mejor administración, gestión, eficacia y eficiencia de los recursos humanos”.

En referencia a la perspectiva que posee el autor es en si la base por la cual varias instituciones se acogen a esta herramienta con la finalidad de

indagar que tan eficientes y eficaces son sus trabajadores al terminar cada periodo, y así poder tomar medidas correctivas a tiempo en caso de necesidades institucionales.

2.4.1.2 Control Interno

El control interno es considerado como un proceso empleado por el personal administrativo de la institución para proteger los bienes de la misma sean estos materiales o inmateriales y así mantener una información exacta sobre la realidad actual de la institución.

Según Juan Ramón Santillana González en su libro Establecimiento de sistemas de control interno (2003) pág. 3 el control interno “comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adaptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”

El control interno abarca un conjunto de procedimientos que resumidos en un plan permite a la institución u organización mantener un control sobre las actividades a realizarse en cada una de las áreas con las que cuenta; el hecho de que cada departamento tenga conocimiento de su función permite a quienes lo integran comprometerse de una manera más directa al cumplimiento de sus funciones.

Según Coopers & Lybrand en su libro Los Nuevos Conceptos del Control Interno (1997) pág.15 el control interno es “proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos”

Estos autores mantienen un concepto más específico de lo que es el control interno y de quienes son los encargados de su estructura dentro de las organizaciones; lo que buscan los autores es que sea claro y preciso sobre el fin que persigue un control interno.

Además establecen que el control interno “puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos”

En la consecución de mantener un control sobre las actividades que se realizan dentro de las instituciones el control interno posee un gran direccionamiento hacia la obtención de réditos económicos provenientes del buen manejo de los recursos que se posee, evitando así que el espíritu de un posible fracaso se aleje por completo de los fines que se persigue.

Según Abraham Perdomo Moreno en su libro Fundamentos de Control Interno (2004) pág.2 el control interno es un “Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información contable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.”

Al hablar de control interno no es hablar del control de un solo componente o dependencia, ya que en si abarca todo lo que encierra la prestación de un servicio o producto final razón por la cual se ha de fusionar de manera adecuada para obtener información verídica sobre los bienes de la institución y el manejo de los recursos de la misma.

Según María Isabel de Lara Bueno en su libro Manual básico de revisión y verificación contable (2007) pág. 54 al control interno lo define como “el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que

aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la Dirección.”

En las instituciones existe una gran preocupación sobre el destino de los bienes y recursos que posee, razón por la que el control interno es un medio que permite precautelar el manejo y destino de lo que se ha puesto a disposición de los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones en miras al cumplimiento de objetivos, metas, etc. manteniendo las directrices establecidas.

Para finalizar hemos de mencionar que dentro del control interno se ha de tomar en consideración los componentes tales como el entorno de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión los cuales fusionados entre sí forman un sistema que responde a las circunstancias cambiantes del entorno.

2.4.1.3 Generalidades de Medición

La medición es un término que permite comparación entre varios ítems, pero para que exista comparación se debe partir de una base específica o cantidad en cuestión. Existen algunos autores quienes establecen lo que es la medición y los procedimientos que son importantes para dar paso a una comparación.

Según Amado Salgueiro en su libro Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando (2001) pág.3 establece que nos debemos fijar en lo que señaló LORD KELVIN sobre la medición estableciendo que “Cuando puedes medir aquello de lo que estás hablando y expresarlo en números, puede decirse que sabes algo acerca de ello; pero, cuando no puedes medirlo, cuando no puedes expresarlo en números, tu conocimiento es muy deficiente y poco satisfactorio...”

En referencia a esto podría decirse que para realizar algún tipo de análisis o comparación se debe partir de un dato numérico, ya que de esta manera podremos determinar que cual o tal cosa es superior a otra permitiendo así adoptar un conocimiento sobre algún tema y suponer una conclusión sobre el mismo.

Según Neil J. Salkid en su libro *Métodos de Investigación* (1997) pág. 112 “La medición es la asignación de valores a resultados.” En realidad al hablar de medir es hablar de números y estos siempre van ir acompañados de una descripción que permiten obtener una conclusión sobre un objeto determinado.

Además establece que “El nivel de medición empleado depende de cómo se desea medir un resultado”. Este autor hace referencia a los niveles de medición y como él lo menciona antes de dar paso a una medición se debe tomar en consideración las características de lo que se desea medir ya que depende de ello el tipo de medida que se a de utilizar de manera que el resultado sea lógico y razonable.

El autor también expresa que “Un nivel de medición es la escala que representa una jerarquía de precisión dentro de la cual una variable podría evaluarse.”

Otra de las características que el autor nos pone a consideración en referencia a la medición es el nivel del mismo ya que para que exista una comparación debe existir un límite máximo y un límite mínimo, este rango se ha de tomar en base a los resultados que se cree que se han de obtener.

Según Raymond A. Serway y Jerry S. Faughn en su libro *Física para Bachillerato General* (2006) pág. 20 “En la ciencia y en la técnica, medición es el proceso por el cual se asigna un número a una propiedad

física de algún objeto o fenómeno con propósito de comparación, siendo este proceso una operación física en la que intervienen necesariamente cuatro sistemas: el sistema objeto que se desea medir, el sistema de medición o instrumento, el sistema de comparación que se define como unidad y que suele venir unido o estar incluido en el instrumento, y el operador que realiza la medición.”

La medición parte de características de lo que se pretende medir razón por la cual se ha de tomar en consideración el objeto que se va a medir, cual va ser la herramienta que va a medir con que se va comparar lo medido y para finalizar quien va a realizar tal medición. Estas características bien establecidas permiten que la medición sea un dato confiable en cualquier materia en que se ha de utilizar.

Según Carl McDaniel y Roger Gates en su libro Investigación de Mercados (2005) pág.256 la medición es “El proceso de asignar números o clasificaciones a personas, objetos o acontecimientos, de acuerdo con reglas específicas para representar las cantidades o calidades de los atributos.” Dentro de la medición es necesario que las características de lo que se ha de medir estén bien definidas para que al momento de obtener los resultados sean fáciles de comparar.

2.4.1.4 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son una herramienta que basados en medidas sirven para determinar el desempeño de una administración de una institución, estos indicadores de gestión generalmente son planteados por el personal administrativo que se encuentra a cargo de la institución, una vez que en la institución se establecen indicadores estos ayudan a evaluar el desempeño de las labores realizadas y los resultados obtenidos en un periodo determinado.

Según Ortigueira M. en su libro Administraciones Públicas. Teoría Básica de las Auditorías de Gestión (1987) pág.13 establece que los indicadores de gestión "... se trata de una magnitud que está siempre asociada a la noción de fenómeno o sistema. Con relación a éste puede desempeñar dos tipos distintos de funciones.

Una tiene un carácter descriptivo e intenta ilustrar sobre el conocimiento de la situación o estado del sistema así como su evolución en el tiempo. La otra tiene una visión valorativa, es decir de apreciación de los efectos que determinada acción o acciones pueden provocar o desencadenar en el sistema"

La implementación de indicadores de gestión dentro de las instituciones genera cambios en la estructura y en la cultura organizacional ya que estos siempre van ligados a fenómenos que se presenta en el desarrollo de las actividades por lo que estos indicadores conllevan a hacer ajustes en cuanto tiene que ver al amplio conocimiento que debe existir en cuanto al estado del sistema de información que se lleva en sí, y en cuanto a los resultados que se obtienen de cada acción ejecutada.

Según Camps López J. y Gadea Carrera A. en su libro El control de Gestión en la Administración Local (1992) pág. 55 "un indicador es una magnitud asociada a una actividad, a un proceso, a un sistema, etc. que permite, por comparación con los estándares, evaluar periódicamente las unidades de programación. Los indicadores cumplen dos funciones: Función Descriptiva: aportar información sobre una situación determinada o el estado de un sistema y su evolución en el tiempo. Función valorativa: permitir apreciar los efectos provocados por una actuación"

Los indicadores de gestión analizan aquellas actividades que se mantienen dentro de las instituciones, estos suministran la información necesaria sobre las unidades de programación que se mantienen en el

ejercicio económico; también ponen énfasis en la eficacia y eficiencia del personal en el desarrollo de sus actividades.

Según Gustavo Malagón y otros en su libro *Garantía de Calidad en Salud* (2006) pág. 508 establece que los indicadores de gestión “Es un instrumento de planeación que mide y promueve la calidad y oportunidad de las decisiones de los administradores de empresas”

Los indicadores de gestión facilitan la formulación, realización y evaluación de planes que se considera como estratégicos para las instituciones en miras del cumplimiento de lo planeado por los representantes de las instituciones sin que esto impida que los productos que ofrecen a la comunidad sean de baja calidad. Este autor además determina que “Es una herramienta gerencial que permite obtener mayor efectividad en la gestión empresarial.”

La parte gerencial de las instituciones tratan de aplicar modelos flexibles de indicadores de gestión para obtener mayor información sobre la forma apropiada de hacer realidad las estrategias y objetivos de la institución de una manera dinámica aplicando controles necesarios que permitan asegurar el éxito previsto después de un buen desempeño laboral.

2.4.1.4.1 Antecedentes Históricos

En los últimos años las instituciones han pasado por un periodo de transición en donde se han generado cambios radicales, importantes e inevitables, estos cambios tienen sus inicios en las regulaciones externas a que son expuestos por las instituciones que cada día son más competitivas y crecen desmedidamente en la sociedad.

La competencia institucional propia de la era industrial tiene su fundamento en la incorporación de instrumentos tecnológicos, acelerando

así el cambio del modo tradicional en que se conducían las organizaciones, actualmente las instituciones necesitan obtener información confiable sobre el control y manejo de los recursos que se ha otorgado al personal con la finalidad de obtener ventajas competitivas sostenibles pero esto no se puede obtener con la sola aplicación de medios tecnológicos si no que se necesita de planificaciones estructuradas que han de ser evaluadas con indicadores de gestión.

La competitividad que existe en la actualidad impone a las instituciones mantener un plan operativo anual en donde se fije la visión, misión, objetivos y estrategias que han de utilizar en el desarrollo de las actividades laborales, este se ha de basar en un diagnóstico situacional, pero dicho plan necesita ser medido y evaluado para tomar medidas que regulen las actividades planteadas oportunamente.

En toda medición los indicadores de gestión es la parte fundamental de toda institución y su continuo monitoreo permite detectar deficiencias en el desarrollo de cierta actividad las cuales han de ser corregidas a tiempo ya que todo síntoma que es identificado puede ser subsanado rápidamente ya que es normal que existan falencias en el desarrollo de las actividades.

Toda institución debe mantener un número mínimo de indicadores que garanticen información actual, real y verídica en temas de efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad los cuales son fundamentales para el crecimiento de la organización.

Las instituciones actualmente tienen que analizar el clima social ya que de este depende que la misma surja, el talento humano es el capital intangible de una institución y el comportamiento de este es tan importante como la propia estructura de creación ya que es el factor clave para lograr mayores beneficios.

2.4.1.4.2 Concepto

Según Alberto Zambrano Barrios en su libro Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública (2007) pág.233 establece al indicador de gestión “como una medición que permite compara un valor actual, presente o real, con relación a otro valor preestablecido, esperado o programado”

Los indicadores de gestión mantienen una expresión numérica que permiten realizar comparaciones de un valor o descripción anterior con una actual, las variables claves son escogidas por quienes desean conocer una realidad y han mantenido un resultado predefinido.

2.4.1.4.3 Definición

El indicador de gestión es aquella información que expresa cuáles fueron las consecuencias de las decisiones tomadas en gestiones anteriores basados en un plan operativo anual y permite la comparación con la gestión actual.

2.4.1.4.4 Características

Los indicadores de gestión permiten establecer actividades específicas para hacer realidad los trabajos programados.

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, debe ser relevante, definido, fácil de comprender y usar, Comparable y verificable.

Los indicadores de gestión permiten establecer que el desempeño del talento humano es un fenómeno real, y por lo tanto se puede medir y mejorar.

Los indicadores de gestión se transforman en un sistema que permiten determinar lo que se alcanzó en el pasado, lo que está pasando en la actualidad y lo que podría pasar en el futuro.

Los indicadores de gestión es un sistema que fusiona varios temas que influyen en el cumplimiento de objetivos, permitiendo especificar, revisar y mejorar de manera continua el desempeño del personal que es el principal conducente del crecimiento institucional.

2.4.1.4.5 Clasificación

Según José Hernández Moreno en su libro Fundamentos del Deporte (2005) pág.18 “Una clasificación es un conjunto de órdenes, de familia, o elemento afines”. La clasificación en si es la acción de organizar por géneros cosas u objetos que poseen cierto tipo de características en función de su naturaleza.

2.4.1.4.5.1 Indicadores de Suministros

Según Antonio Francés en su libro Estrategia y Planes Para La Empresa (2006) pág. 360 “...consiste en establecer nuevos sistemas de aprovisionamiento, como pueden ser las redes de proveedores estables, los sistemas de concurso o de licitaciones, o los sistemas de compra electrónica”. Los indicadores de suministros pretenden dar a conocer la efectividad o fracaso de la compra de los materiales necesarios para generación del servicio o producto final que ofrece la institución a la comunidad.

2.4.1.4.5.2 Indicadores de Recursos Humanos

Según Jesús Granjo Aguilar en su libro Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos (2008) pág.64 establece que el indicador de

recurso humano es “Claves para la dirección y claves para la gestión de la empresa, y que impactan decisivamente sobre el negocio”.

En cuanto tiene que ver al recurso humano un indicador busca obtener información sobre la calidad, cantidad y el tiempo del personal en sus funciones para el cual se ha de aplicar un diagnóstico.

2.4.1.4.5.3 Indicadores de Estructura Financiera

Según Moisés Daniel Hernández Arias en su libro El Crédito Bancario en Costa Rica (1996) pág.97 los indicadores de estructura financiera permiten “... a la institución conocer el comportamiento de variables que se consideran importantes, como la liquidez y solvencia..”.

El indicador financiero busca relacionar cifras obtenidas de los estados financieros de la institución con la finalidad de establecerse una idea del comportamiento económico, la misma que ha de ser comparada con una referencia anterior para poder señalar si existe una desviación de recursos económicos para tomar medidas correctivas o preventivas de ser el caso.

2.4.1.4.5.4 Indicadores de Productos y Servicios

Según Juan Cristóbal Bonnefoy y Marianela Armijo en su libro Indicadores de Desempeño en el Sector Público (2006) pág.27 “muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por un organismo público o una acción gubernamental.”

Los indicadores de productos y servicios parten de una fusión específica de un conjunto de atributos que el consumidor considera que debe tener un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos los cuales han de ser medidos para establecer el grado de satisfacción o

insatisfacción.

2.4.1.4.5 Indicadores de Medios de Producción

Según Sergio de la Peña en su libro El Modo de Producción Capitalista (1978) pág. 34 los indicadores de medios de producción “pueden medir los cambios de las variables de flujo, como es el producto, y de acervo, como es la población total o la fuerza de trabajo”

La finalidad de este indicador es el de reflejar la realidad de que tanto puede afectar el hecho de que se cambie la manera tradicional de ofrecer un servicio o elaborar un producto por una nueva manera de hacerlo; y, establecer si la manera actual que se adopta es mejor que las que se mantenía con anterioridad.

2.4.1.4.6 Paradigmas

Según Alicia Escribano González en su libro Aprender a enseñar (2004) pág.336 señala que un paradigma “...es un compromiso implícito, no formulado ni difundido de una comunidad de investigadores que comparten un determinado marco teórico.”

Existen varios paradigmas que se desencadenan al momento de establecerse indicadores de gestión por lo que se mencionan los siguientes:

Se considera que por el hecho de que si se evalúa y el resultado no sea satisfactorio esto trae consigo un castigo.

Se aduce que no existe tiempo para que se mida la gestión realizada.

Se considera que medir es complicado.

Pretenden aducir que existen cosas imposibles de medir.

Se considera que medir una gestión que ya paso incurre en gastos y no

sirve de nada.

2.4.1.4.7 Pautas para el establecimiento de Indicadores

Las pautas para el establecimiento de indicadores adecuados para la organización son las siguientes:

- Debe poseer conocimiento total sobre la organización.
- Debe poseer información soporte de lo que pretende medir
- Debe tener claro las necesidades de la organización.
- Debe conocer y manejar conceptos como: que es eficacia, eficiencia, valores de actualidad, valor de potencialidad, entre otros.

2.4.1.4.8 Principios para el diseño de Indicadores

Los indicadores deben ser sencillos, objetivos, de fácil manejo; ya que estos deben adecuarse a las necesidades que posee la organización. Los indicadores de gestión deben estar atados a la evaluación que busca buenos resultados.

2.4.1.4.9 Elementos para el diseño de Indicadores

Se establece que todo indicador debe tener elementos esenciales como lo son calidad, cantidad y el tiempo.

Además un indicador debe poseer las siguientes características:

Nombre que es la identificación de lo que se está tratando, forma de cálculo ya que se ha de tener en cuenta la fórmula matemática, las unidades que será la manera de como se ha de expresar el valor y para finalizar el glosario que es importante puesto que el indicador se ha de encontrar documento por las especificaciones de los factores que se han

relacionado para el cálculo.

2.4.1.4.10 Importancia

Es importante que dentro de una institución se establezcan indicadores de gestión ya que a través de estos se puede determinar cómo se está desarrollando la empresa y con qué eficacia y eficiencia está laborando el personal; además esto da paso a una reducción drástica de la incertidumbre con la que cuentan los directivos de las instituciones sobre la suerte de la institución.

La aplicación de indicadores de gestión trae consigo la estimulación y promoción del trabajo que contribuye al desarrollo y el crecimiento institucional en general, además se impulsa la eficiencia, la eficacia y la productividad de las actividades de cada una de las dependencias de una organización.

2.4.1.4.11 Fin

Los indicadores de gestión tienen como finalidad guiar y controlar el desempeño del recurso humano y utilización máxima de los recursos que se pone a disposición de los trabajadores para el cumplimiento de objetivos con la aplicación de estrategias establecidas.

Cuando se trate de medir el desempeño es necesario que existan evaluaciones a través de indicadores de desempeño, ya que estos indicadores ayudan al personal administrativo determinar cuan efectiva y eficiente ha sido el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la metas planteadas para cada periodo.

2.4.2. Red de Categorías Fundamentales Variable Dependiente

2.4.2.1 Administración Estratégica

La administración estratégica es un cambio eficiente a la manera tradicional de llevar la administración, ya que aquí se toma en consideración los pasos del proceso en que se desea que se lleve la institución, estos pasos se han de mencionar en forma secuencial ya que este ha de ser el marco analítico referencial en donde el personal administrativo ha de enfocar sus prioridades con la finalidad de que se de atención inmediata.

Según Gregorio Calderón Hernández en su libro Investigación en Administración en América Latina (2005) pág. 742 la administración estratégica “el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones interfuncionales que permiten a la organización alcanzar sus objetivos”

El proceso de la administración estratégica debe mantener una conexión entre los departamentos que existe en una institución ya que requiere de una visión clara del destino que persigue a la cual se lo conoce como la misión. Dentro de la misión se establece lo que se la institución realiza para alcanzar sus objetivos porque si la misión no tiene responsables externos que busquen el cumplimiento de sus objetivos y metas estarán destinados al fracaso.

Según Gregorio Calderón Hernández en su libro Investigación en Administración en América Latina (2005) pág. 742 la administración estratégica “permite que la organización sea más proactiva en la configuración de su futuro; le facilita planear escenarios a través de los cuales puede tener mayor capacidad de maniobra ante riesgos contingenciales”

La administración estratégica aparte de ser un proceso de cambio a través del mejor aprovechamiento de los recursos existentes es una actitud en la que el personal asume el control de su conducta de manera activa teniendo iniciativa para el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras contribuyendo así a la misión establecida forjando el camino de la empresa a su futuro.

Según James Arthur Finch Stoner y otros en su libro Administración (1996) pág. 293 señala que la administración estratégica es “Proceso administrativo que entraña que la organización realice la planificación estratégica y después actúe de acuerdo con dichos planes”

Las administración estratégica requiere de un estándar de disciplina que se ha de establecer basado en las normas, políticas y procedimientos que existen en la institución manteniendo la preocupación de que lo establecido por los recursos necesarios que consten entre las prioridades existentes. Según Henry Mintzberg y otros en su libro El proceso estratégico (1997) pág.19 establece que la administración estratégica es “...un medio para ubicar una organización en lo que los teóricos de la organización suelen llamar un medio ambiente.”

La administración estratégica busca armonía entre el personal de la institución y crea una cultura centrada en una filosofía de respeto y aprecio a los usuarios de los servicios con la finalidad de que exista una conexión entre el ámbito entorno con el externo procurado así que la institución surja de manera acelerada.

2.4.2.2 Políticas Institucionales

La política institucional se basa en lineamientos que se han de cumplir en el ejercicio del trabajo del personal tanto administrativo como productivo pero las políticas institucionales pueden ser implementadas conforme a

las necesidades actuales; estas pueden ser en cuanto a la prolongación de la economía que procura el crecimiento de la empresa, en cuanto a la política como negociación de intereses parciales en donde cada parte integrante de la institución recibe beneficios que satisfacen necesidades personales, por otro lado, la política en cuanto al comienzo de la ética en desarrollo de funciones procurando que la política sea base del bien común.

Según el Instituto Nacional de Investigación Agraria en su libro Seminario sobre aspectos orgánico administrativos (1979) pág. 19 establece que la política institucional “Expresa las intenciones, propósitos, objetivos y posibles estrategias de acción para la conducción de la investigación...”

La política institucional es un mecanismo para conseguir un equilibrio de intereses colectivo en pos de valores y objetivos superiores, que no responden a ningún interés particular que a la final van a beneficiar a las partes involucradas.

Según Juan R. Quintana en su libro Policía y democracia en Bolivia: una política institucional pendiente (2005) pág. XVII expresa que la política institucional “...tienen la posibilidad de promover una nueva cultura en torno a este pilar de la vida institucional...”

La política institucional se basa en directrices parciales que tienen su referencia en ámbitos de la existencia social cuya ordenación y realización adecuada podría impactar positivamente a la institución.

2.4.2.3 Gestión Institucional

La gestión institucional abarca un conjunto de normas, políticas, mecanismos y procesos con la finalidad de orientar las acciones en beneficio de la optimización de los recursos materiales, humanos y

financieros que se han puesto en escena en función de una visión empresarial.

La gestión institucional abarca los diferentes campos que adopta una institución en el momento de su creación como es el aspecto legal, administrativo, financiero y social. Estos aspectos deben ser analizados minuciosamente ya que de ellos depende que exista un buen manejo de la institución y un progreso de la misma.

El desarrollo adecuado de las funciones laborales será posible con una gestión institucional efectiva, diseñada en congruencia con su objeto y con la misión y visión que se pretende alcanzar en corto, mediano y largo plazo.

Las instituciones deben contar con un marco normativo que sustente sus objetivos, su naturaleza jurídica su misión y visión los cuales deben estar integrados por ordenamientos adecuados coherentes, consistentes, actuales y suficientes que permitan un armónico desarrollo institucional.

La gestión institucional permite desarrollar y fortalecer las capacidades de adaptabilidad permanente del personal a los procesos que deben desarrollar en función del ejercicio de sus actividades.

2.4.2.4 Gestión del Recurso Humano

La gestión de los recursos humanos es aquella encargada de conseguir y coordinar al personal de una institución para obtener el fin que se han propuesto desde su inicio a través de las metas establecidas; sin dejar de lado que es indispensable mantener las relaciones humanas.

Según Alfredo Barquero Corrales en su libro Administración de Recursos Humanos (1987) pág.21 expresa que la gestión del recurso humano

“...constituyen el activo más importante y, por ende, el que más atención demanda: en la actualidad, la administración del recurso humano, la gente, significa, por su naturaleza e implicaciones para la organización, una responsabilidad medular.”

La gestión del recurso humano es un proceso administrativo direccionado a la conservación del esfuerzo humano que posee experiencia, conocimientos, habilidades, etc., en beneficio de la propia institución y de los usuarios del servicio o bien producido.

Según Alfredo Barquero Corrales en su libro Administración de Recursos Humanos (1987) pág.21 establece que la gestión del recurso humano “es la organización y trato de las personas en el trabajo, de la manera que desarrollen plenamente sus capacidades y contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y al mismo tiempo obtengan, mediante la actividad que ejecutan, su propia realización como seres humanos”

Dentro de las funciones de la gestión del recursos humano se encuentra procedimientos como el reclutamiento y selección del personal, la capacitación y ejecución de las actividades, entre otras.

Las funciones que se otorgue al personal depende de la institución, ya que en toda institución existen dependencias que se encuentran a cargo de determinadas funciones y responsabilidades.

2.4.2.4.1 Concepto

La gestión del recurso humano es un conjunto de medidas que se basa en el análisis del personal y su interrelación con los programas que mantienen en la institución, siendo estas tendientes a satisfacer las necesidades del personal y de la organización en un periodo determinado así como los recursos que ha de utilizar para alcanzar sus objetivos.

2.4.2.4.2 Definición

La gestión del recurso humano abarca un conjunto de principios, procedimientos y técnicas que procuran la eficiencia y eficacia del recurso humano creando satisfacción a las partes involucradas en la consecución de la creación de un bien o servicio.

2.4.2.4.3 Importancia

La gestión del recurso humano es indispensable dentro de las organizaciones puesto que este colabora en los diferentes aspectos administrativos de las instituciones. Se puede destacar los siguientes aspectos de la gestión del recurso humano:

- Permite atraer candidatos al puesto de trabajo potencialmente calificados.
- Permite retener a los mejores trabajadores de la institución.
- Permite determinar si el personal necesita de motivación alguna.
- Permite a que los trabajadores mantengan una expectativa de superación dentro de la organización.
- Establece aumento de productividad.
- Permite mejorar el ambiente de trabajo del personal.
- Permite que se cumpla con la normativa y legislación de una manera dinámica.

2.4.2.4.4 Características

La gestión del recurso humano procura que sus trabajadores mantengan conocimientos y experiencia sobre la materia en que se desenvuelven ya que es parte fundamental del patrimonio no tangible de la institución.

Cuando se mantiene una buena gestión del recurso humano las actividades del personal son cooperativas y voluntarias

La gestión del talento humano valora la experiencia, los conocimientos, las habilidades, etc., del trabajador aunque estos sean intangibles y solo se manifiesten a través del comportamiento del individuo.

La gestión del recurso humano provee la situación de cambio en incrementado o baja de la necesidad de la fuerza laboral de una institución.

La gestión del recurso humano detecta deficiencias del personal en determinada actividad poniéndolo en comparación con un número inferior al total obtenido.

2.4.2.4.5 Ventajas

Permite utilizar de una manera eficiente y eficaz los recursos que se pone a disposición del personal

Permite que el personal colabore con institución en consecución los fines propuestos.

Prevee estrategias y tácticas para los cambios continuos del negocio.

La gestión del recurso humano trata de asegurar las necesidades de personal a fin de contribuir con los planes generales de la empresa.

La gestión del recurso humano analiza la posibilidad de una pérdida económica que obligue a tomar medidas correctivas.

La gestión del recurso humano es flexible a las necesidades del personal y de la institución.

2.4.2.4.6 Principios

En el ámbito moral el principio es un valor que sanciona las malas acciones de un sujeto de acuerdo a lo que en la sociedad considera como moral y que está vinculado directamente con la conciencia. Los principios morales que posee una persona son de libre albedrío ya que no existe obligación alguna por la sociedad.

2.4.2.4.6.1 Ética

Según Carlos Rojas Osorio en su libro *El asombro del pensar* (2005) pág.124 la ética “es el estudio racional y crítico de los valores morales”. A la ética se la conoce como el estudio de la moral según una justificación racional que da la sociedad.

2.4.2.4.6.2 Eficacia

Según Yanel Blanco Luna en su libro *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* (2004) pág. 45 la eficacia “se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, es decir, comparado los resultados reales obtenidos con los resultados previstos.”

La eficacia es la capacidad de alcanzar un fin esperado tras la realización de una acción.

2.4.2.4.6.3 Eficiencia

La eficiencia se refiere al uso racional de los medios que se han de utilizar para alcanzar sus objetivos.

Según Juan Ramón Santillana González en su libro Establecimiento de sistemas de control interno (2003) pág.19 establece que la eficiencia “dependerá del juicio personal aplicado en cada actividad”

Según Yanel Blanco Luna en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral (2004) pág. 45 establece que la eficiencia incluye “el rendimiento del servicio prestado en relación con su costo; y la comparación de dicho rendimiento con los indicadores establecidos previamente”

2.4.2.4.7 Valores

Los valores son principios que rigen nuestro comportamiento en las acciones que realizamos, ayudando estos elegir lo que socialmente se considera como bueno.

2.4.2.4.7.1 Honestidad

Según Gretel García y Eduardo Torrijos en su libro Vivir con valores (2003) pág.71 “Valor cuyo fundamento es la verdad, implica respeto y genera confianza. Cualidad de una persona decente y de buenas costumbres”

La honestidad es una forma de ser que se basa en los sentimientos y pensamientos en honor a la verdad.

2.4.2.4.7.2 Respeto

Según Nina María Bravo Donoso en su libro Valores Humanos (1998) pág.65 “Actuar o dejar de actuar, valorando los derechos, condición y circunstancias, tratando de no dañar, ni dejar de beneficiarse a sí mismo o a los demás.” El respeto es la docilidad que se mantiene en relación a otra persona esté en varias ocasiones implica consideración.

2.4.2.4.8 Capital Humano en las Organizaciones

Al referirnos del recurso humano como el capital humano se refiere a que el aumento de capacidad de la producción del trabajo es alcanzado por la capacidad que poseen los trabajadores y que son necesarias para el surgimiento de la institución. Cuando existe un buen desempeño laboral y se pone a disposición del recurso humano los implementos necesarios se puede alcanzar las metas deseadas.

2.4.2.4.9 Análisis Ocupacional

Según José Castillo Aponte en su libro Administración de personal (2006) pág. 87 expresa que el análisis ocupacional es una fase que parte “antes de iniciar la búsqueda de las personas requeridas por la empresa se debe tener claramente identificadas las funciones y requisitos del puesto vacante”

Es necesario que quienes están a cargo de la contratación del personal indaguen sobre las necesidades del puesto de trabajo y las competencias que debe tener quien ocupe dicho lugar ya que no se puede jugar ni perder el tiempo en las actividades de la organización.

2.4.2.4.10 Perfil

El perfil en el ámbito de la gestión del recurso humano son los requerimientos, características, que debe poseer la persona que pretende ocupar un cargo.

2.4.2.4.10.1 Responsabilidad

La responsabilidad es una de las cualidades que adquieren las personas y que se ven reflejados al momento de desarrollar sus actividades, la

responsabilidad permite que se reflexione sobre las actuaciones que adoptamos en la sociedad y que se encuentra dentro del plano de lo moral.

2.4.2.4.10.2 Disciplina Laboral

La disciplina laboral es el cumplimiento de un conjunto de normas establecidas para el cumplimiento de sus labores en la institución, las cuales se han de acatar en cualquier circunstancia de su ejercicio laboral.

2.4.2.4.10.3 Fuerza Laboral

La fuerza laboral está determinada por el tiempo de trabajo que es necesario para producir los bienes o servicios finales.

2.4.2.4.11 Programa de Personal

Es el método utilizado por las empresas organizadas para controlar las actividades que realiza el personal este programa va encaminado al alcance de objetivo propuestos por las organizaciones.

Un programa de personal es un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, normas y presupuestos que orientan las funciones de la administración de personal, facilitándole de esta forma una mayor contribución a los objetivos de la organización.

Su misión dentro de la administración de personal es convertirse en una herramienta de planeación que suministra la división de personal a los directivos de línea, para guiar su gestión de la energía humana.

2.4.2.4.12 Reclutamiento de Personal

El reclutamiento del personal es la agrupación de personas que buscan ocupar un cargo vacante, pero para que ello suceda este grupo debe presentarse a evaluaciones que son establecidas por quien esté a cargo del recurso humano.

Según José Castillo Aponte en su libro Administración de personal (2006) pág.108 establece que el reclutamiento de personal “es el proceso de búsqueda y atracción de los solicitantes de empleo que cumplen los requisitos establecidos para los cargos vacantes”

Según Juan Ramón Santillana González en su libro Establecimiento de sistemas de control interno (2003) considera que es una ventaja pág.19 “que representa promocionar a aquellos empleados cuyos méritos, capacidad, lealtad eficiencia y buen desempeño los haga acreedores a un ascenso.”

2.4.2.4.12.1 Tipos

Existen dos maneras de reclutar al personal:

Reclutamiento Interno

El reclutamiento es interno cuando existe una vacante y esta es ocupada por un trabajador mismo de la empresa.

Reclutamiento Externo

El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante la ocupan con candidatos ajenos a la institución.

2.4.2.4.13 Selección de Personal

Una vez que se ha analizado el currículum de las personas que pretenden ocupar un cargo se hace un escogimiento de personal que tienen más opción a quedarse con el puesto y con quienes se empieza a realizar evaluaciones, y es de aquí de donde se ha de escoger al nuevo trabajador de la institución.

Según José Castillo Aponte en su libro Administración de personal (2006) pág. 120 “tiene como objetivo escoger, dentro del grupo de candidatos reclutados, aquel que por sus habilidades, conocimientos y actitudes presente las mayores posibilidades de desempeñarse adecuadamente tanto en el cargo vacante como el resto de la Compañía”

Según José Castillo Aponte en su libro Administración de personal (2006) habla de diversos autores como Blum y Dunette que dice que han concebido al programa de selección pág.123 “como un conjunto de actividades articuladas en forma lógica, para decidir cuál de las personas disponibles se debe contratar”

Para la selección de personal se realiza lo siguiente:

- Entrevista preliminar.
- Se revisa la solicitud de empleo.
- Se realiza una investigación exhaustiva de referencias.
- Se realiza una entrevista formal.

2.4.2.4.14 Contratación de Personal

La contratación del personal se realiza una vez que la persona que va a ocupar el cargo a rendido las pruebas pertinentes y ha pasado con éxito las mismas.

2.4.2.4.15 Entrenamiento de Personal

Antes de que el personal inicie sus actividades dentro de su puesto de trabajo ha de tener una preparación previa que le permita conocer un poco más de las actividades que va a realizar.

2.4.2.4.16 Evaluación de Desempeño

Para realizar una evaluación al desempeño del recurso humano es necesario que se analice el lugar de trabajo donde presta sus servicios y partir de ahí para elaborar una encuesta que permita determinar su realidad dentro de su dependencia.

Ítems que se deben tomar en consideración son los siguientes:

- Revisar el comportamiento del empleado para reconocer sus méritos y corregir sus debilidades
- Establecer los criterios de evaluación
- Comunicar al empleado que va estar sujeto a evaluación
- Efectuar la evaluación
- Analizar los resultados
- Retroalimentar al empleado
- Elaborar planes de mejoramiento y reconocimiento

2.5 Hipótesis

H1 Los Indicadores de Gestión inciden en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

H° Los Indicadores de Gestión no inciden en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

2.6 Variables

2.6.1 Variable Independiente

Indicadores de Gestión

2.6.2 Variable Dependiente

Gestión del Recurso Humano

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

La investigación cuenta con un enfoque crítico propositivo poniendo en consideración la importancia que se merece la parte cuantitativa y cualitativa.

Cuantitativo porque a través de la recolección de datos se pudo obtener conocimientos suficientes para realizar análisis estadísticos.

Cualitativo por que permitió obtener un juicio de valor respecto a la factibilidad del trabajo de investigación.

Para alcanzar el propósito de la investigación es necesario enfatizar la modalidad básica que se ha de utilizar y teniendo en consideración que para la problemática es indispensable aplicar una investigación de campo ya que para obtener los datos verídicos es necesario insertarse en la institución ya que es aquí en donde se origina el problema y por ende es donde se podrá determinar cuáles son los sujetos que intervienen para que se suscite la problemática.

3.2 Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1 Investigación de Campo

En el presente trabajo de investigación es necesaria la investigación de campo ya que se la realizará en los predios de la junta provincial de la Cruz Roja con la finalidad de obtener información necesaria para un desarrollo eficaz de la misma.

La investigación de campo según Tarsicio Jáñez Barrio en su libro “Metodología de la Investigación en Derecho” publicado en el año 2008 (pág. 124) es “Aplicación del método científico en el tratamiento de un sistema de variables y sus relaciones, enriqueciendo un campo específico del conocimiento”

Lo que significa que para obtener la información precisa del tema a investigar es necesario estar en el lugar de los hechos para obtener información específica que permita establecer una visión global de lo que sucede dentro de la institución.

3.2.2 Investigación Bibliográfica

Dentro de una investigación es necesario que exista una búsqueda de información en documentos que permitan determinar un conocimiento específico en una área en particular.

Toda investigación necesita de información secundaria sobre el tema, el mismo que será obtenido a través libros, textos, revistas, internet, así como también de documentos válidos y confiables que permitan comparar y ampliar teorías y criterios de autores especializados en el tema.

3.3 Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1 Asociación de Variables

La investigación aplicará una asociación de variables por que permitió establecer si el desempeño del talento humano incide en el cumplimiento de objetivos institucionales de la junta provincial de la cruz roja de Tungurahua, la misma que al realizar predicciones estructuradas y medir la relación existente entre las variables permite medir y evaluar el comportamiento de las mismas para poder desarrollar una solución viable.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según Vicente Quesada y Alfonso García en su libro “LECCIONES DE CÁLCULO DE PROBABILIDADES” (Pág. 52) dice que “Llamaremos población a cualquier colección finita o infinita de individuos o elementos distintos, perfectamente identificables sin ambigüedad.”

Razón por la cual para la realización de presente investigación tendremos una población finita que permitirá obtener datos de suma importancia que serán indispensables para el desarrollo de la problemática en cuestión.

Para la realización de la investigación se contará con la siguiente población:

Cuadro N°1

Personal	N°
Administrativo	7
Banco de Sangre	10
Ambulancia	13
Rehabilitación Física	3
Servicios de Salud	5
Caja	2
Desarrollo de Recursos	1
Salud Comunitaria	1
Optometría	2
Odontología	1
Farmacia	2
TOTAL	47

Fuente: Investigadora
Elaborado por: Investigadora

3.4.2 Muestra

Según Vicente Quesada y Alfonso García en su libro “LECCIONES DE CÁLCULO DE PROBABILIDADES” (Pág. 52) dice que “Llamaremos muestra de tamaño n a un subconjunto de n elementos de la población”

La muestra es aplicada cuando existe una población extensa y debido a la población existente para la presente investigación no es extensa no será necesario que se aplique la fórmula que permite obtener la muestra puesto que se trabajara con la totalidad de la población.

3.5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Variable Independiente: Indicadores de Gestión

Cuadro N° 2

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Instrumento que permite medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y vincular los resultados con la satisfacción de las demandas sociales en el ámbito de las atribuciones de las dependencias y entidades pertinentes.	Institucional	Número de Trabajadores de la J.P.C.R.T. Número de quejas Rotación de Personal Horas trabajadas Productividad Ausentismo	¿Cuántas personas constan en la nómina? ¿Existe un buzón de quejas? ¿Cuál es la rotación de personal? ¿Los horarios de trabajo son rotativos? ¿Número de trámites resueltos en su dependencia por día? Faltas del personal por semana	Encuesta Entrevista

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Investigadora

3.5.2. Variable Dependiente: Gestión del Recurso Humano

Cuadro N° 3

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La Gestión del Recurso Humano es una combinación de varias características de una persona que implica conocimientos, compromiso y poder, y que en conjunto forman la fuerza laboral de una organización para cumplir con un fin común.	Estatuto de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana Institucional	<p>Evaluación de Conocimientos generales</p> <p>Competencias adquiridas por el personal</p> <p>Calidad del registro del personal</p> <p>Manual de empoderamiento</p> <p>Número de personas que recurren a la J.P.C.R.T</p>	<p>¿Para ingresar a laborar en la J.P.C.R.T. fue usted evaluado?</p> <p>¿Las capacitaciones a las que ha asistido le han ayudado para su lugar de trabajo?</p> <p>¿Cuál es la manera en la que se registra al personal?</p> <p>¿Usted tiene capacitaciones periódicamente?</p> <p>¿Cuántas personas atiende por día?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Investigadora

3.6 Técnicas e Instrumentos

3.6.1 Entrevista

La entrevista se la realiza a los altos mandos de la Junta Provincial de la Cruz Roja para obtener datos relevantes de la investigación.

3.6.2 Encuesta

Para Ildfonso Grande y Elena Abascal en su libro “ANÁLISIS DE ENCUESTAS” Pág.14 dice que “La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra puede ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población”

Para la investigación se ha escogido una encuesta con preguntas cerradas con la finalidad de que se obtenga datos que permitan determinar la situación real de la institución sin dejar a criterios intermedios que den lugar a confusiones por parte del investigador.

Razón por la cual esta técnica ha sido escogida con la finalidad de los colaboradores de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua sean partícipes de esta investigación.

3.7 Plan de Recolección de la Información

La recolección de la información se obtuvo mediante la aplicación de entrevistas y encuestas las mismas que facilitaron la obtención de datos que ayudarán a encontrar solución a la problemática.

Cuadro N°4

No.	PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1	¿Para qué?	Para cumplir con el objetivo de la investigación
2	¿De qué personas u objetos?	Personas involucradas en la problemática
3	¿Aspectos a tratar?	Indicadores
4	¿Quién?	Investigadora
5	¿Cuándo?	Durante el segundo semestre del año 2012
6	¿Dónde?	Junta Provincial de la Cruz Roja
7	¿Cuántas veces?	Una sola vez
8	¿Técnica?	Encuestas

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Investigadora

3.8 Plan de Procesamiento de la Información

Para la realización de la investigación se realizó lo siguiente:

- Elaboración de encuestas.
- Revisión minuciosa de información.
- Cuantificación de datos.
- Tabulación de los resultados obtenidos de la encuesta.
- Elaboración de Cuadros y Gráficos
- Análisis de datos estadísticos.
- Conclusiones

3.9 Análisis e Interpretación de Resultados

- Análisis de resultados estadísticos.
- Interpretación de los datos estadísticos.
- Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de Resultados

La investigadora analizó la información compilada con la finalidad de obtener datos relevantes que permitan establecer directrices de gran importancia para los objetivos propuestos, o hipótesis planteadas; para lo cual se utilizó resultados estadísticos que estuvieron sujetos a interpretación en base al desarrollo del marco teórico. La investigadora realizó investigación de campo utilizando la técnica de la encuesta y la entrevista, las mismas que fueron aplicadas a las personas que laboran en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

Después de realizada las encuestas se aplica la tabulación de datos para implantar las directrices de las tendencias que darán una mayor significación a la propuesta que se ha de establecer basándose en los resultados obtenidos.

A continuación se muestra los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Encuesta

1.- Conoce usted que son los Indicadores de Gestión?

Cuadro No. 5

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	21	44,68%
NO	26	55,32%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

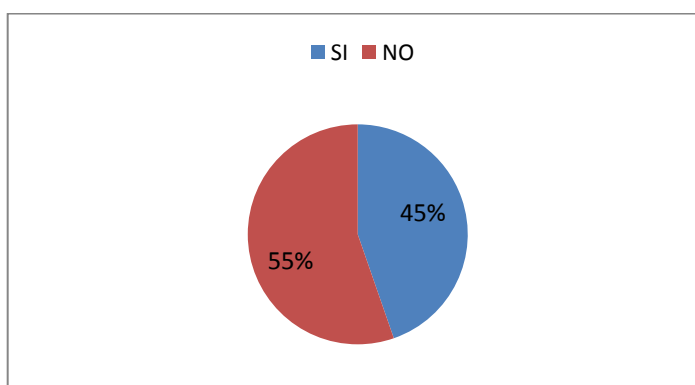


Gráfico No. 5

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 21 personas que representan un 44,68% expresan que si conocen que son los indicadores de gestión mientras que 26 personas que representan un 55,32% desconocen sobre el tema.

Interpretación

Del total de la población encuestada su mayoría desconocen lo que son indicadores de gestión una de las razones puede ser porque la mayoría tiene conocimientos en cuestión de medicina.

2.- Sabía usted que los Indicadores de Gestión son un medio de medición?

Cuadro No. 6

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	19	40,43%
NO	28	59,57%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

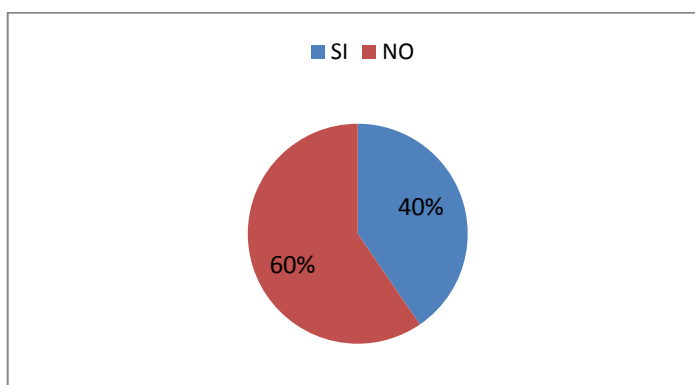


Gráfico No. 6

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 19 personas que representan un 40,43% exponen que si conocen que los indicadores de gestión son un medio de medición mientras que 28 personas que representan un 59,57% responden que no conocían que los indicadores de gestión son un medio de medición.

Interpretación

La mayoría de la población no conocía que los Indicadores de gestión son un medio que permite medir y la razón es el desconocimiento sobre la materia.

3.- Existen Indicadores de Gestión para evaluar la Gestión del Recurso Humano en la institución?

Cuadro No. 7

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	15	31,92%
NO	32	68,08%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

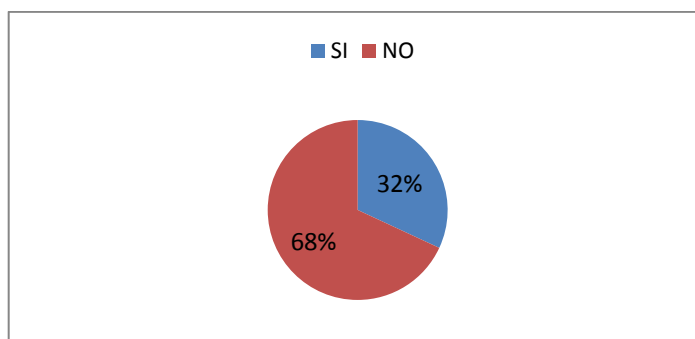


Gráfico No. 7

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 15 personas que representan un 31,92% indican que si existen indicadores de gestión para evaluar la gestión del recurso humano en la institución mientras que 32 personas que representan un 68,08% indican que en la institución no existen indicadores de gestión para evaluar la gestión del recurso humano.

Interpretación

De la población encuestada la mayoría conoce que en la institución no existen indicadores de gestión para evaluar la gestión del recurso humano, la razón por la cual deben tener conocimiento es porque no se ha evaluado el desempeño del recurso humano.

4.- Considera que los Indicadores de Gestión contribuirá a la mejora de la Gestión del Recurso Humano?

Cuadro No. 8

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	37	78,72%
NO	10	21,28%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

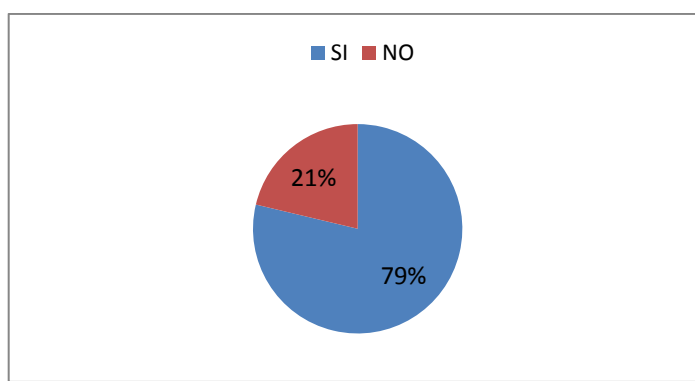


Gráfico No. 8

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 37 personas que representan un 78,72% respondieron que si consideran que los Indicadores de Gestión contribuirán a la mejora de la Gestión del Recurso Humano mientras que 10 personas que representan un 21,28% indican que no considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a la mejora de la Gestión del Recurso Humano.

Interpretación

De la población encuestada la mayoría considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a la mejora de la Gestión del Recurso Humano, su respuesta debe obedecer a que se explicó brevemente lo que son los indicadores de gestión.

5.- Conoce usted el objetivo por el cual fue creado la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

Cuadro No. 9

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	37	78,72%
NO	10	21,28%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

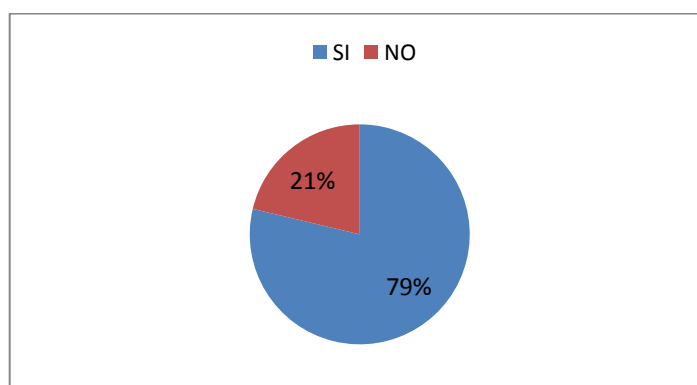


Gráfico No. 9

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 37 personas que representan un 78,72% indicaron que si conocen el objetivo por el cual fue creado la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua mientras que 10 personas que representan un 21,28% expresan que no conocen el objetivo por el cual fue creado la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Interpretación

La mayor parte de la población encuesta conoce el objetivo por el cual fue creado la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, lo responde a la labor diaria que cumplen mientras están ejerciendo su trabajo.

6.- Conoce usted los servicios que presta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

Cuadro No. 10

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	39	82,98%
NO	8	17,02%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

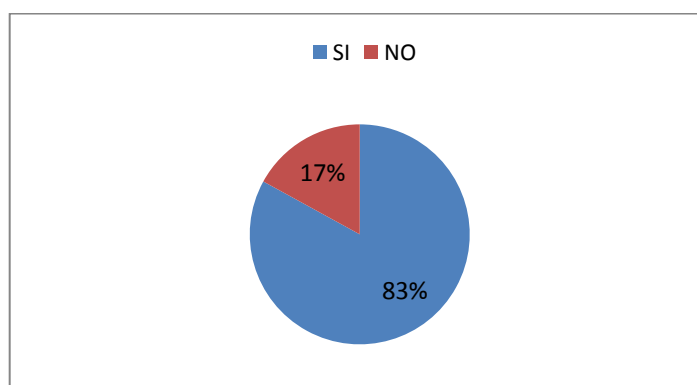


Gráfico No. 10

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 39 personas que representan un 82.98% manifestaron que si conocen los servicios que presta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua mientras que 8 personas que representan un 17,02% expresan que no conocen los servicios que presta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Interpretación

De la población encuestada en su mayoría tenían conocimiento de los servicios que presta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua superando aquellas quienes no conocían por circunstancias externas al medio.

7.- Conoce usted el plan operativo anual de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

Cuadro No. 11

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	23	48,94%
NO	24	51,06%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

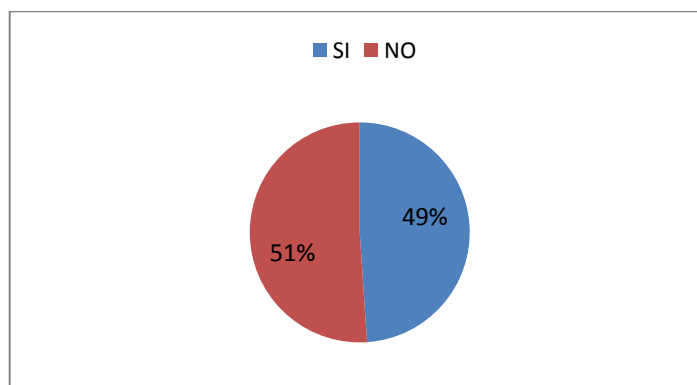


Gráfico No. 11

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 23 personas que representan un 48,94% manifestaron que si conocen el plan operativo anual de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua mientras que 24 personas que representan un 51,06% señalan que no conocen el plan operativo anual de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Interpretación

De la población encuestada casi la mitad responden no conocer el plan operativo anual de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua esto puede aducirse que el plan operativo no abarca todas las dependencias de la institución.

8.- Considera que la Gestión del Recurso Humano incide directamente en el cumplimiento de los objetivos que persigue la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

Cuadro No. 12

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	36	76,60%
NO	11	23,40%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

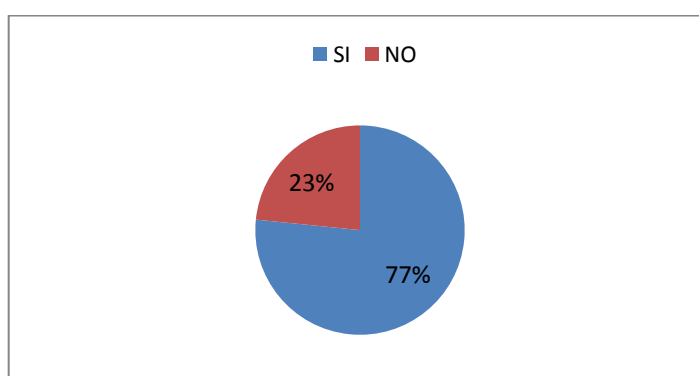


Gráfico No. 12

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 36 personas que representan un 76,60% respondieron que si consideran que la Gestión del Recurso Humano incide directamente en el cumplimiento de los objetivos que persigue la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua mientras que 11 personas que representan un 23,40% indican que no consideran que la Gestión del Recurso Humano incida directamente en el cumplimiento de los objetivos que persigue la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Interpretación

De la población encuestada en su mayoría consideran que la Gestión del Recurso Humano si incide directamente en el cumplimiento de los objetivos que persigue la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, esto puede deberse a que tienen conocimiento que el recurso humano es la parte fundamental en toda institución.

9.- Conoce usted si existe un cuadro comparativo de gestión del talento humano anteriores con la gestión actual?

Cuadro No. 13

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	11	23,40%
NO	36	76,60%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

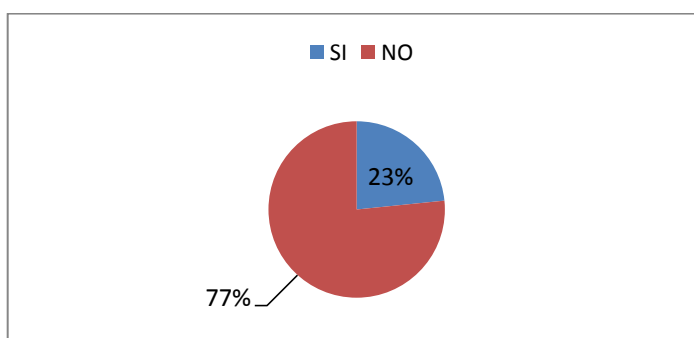


Gráfico No. 13

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 11 personas que representan un 23,40% manifestaron que si conocen que existe un cuadro comparativo de gestión del talento humano anterior con la gestión del talento humano actual mientras que 36 personas que representan un 76,60% indican que no conocen que exista un cuadro comparativo de gestión del talento humano anterior con la gestión del talento humano actual.

Interpretación

De la población encuestada la mayoría aduce no conocer que exista un cuadro comparativo de gestión del talento humano anterior con la gestión del talento humano actual esto se debe a que no se ha hecho conocer al personal de la institución.

10.- Conoce usted si existe una forma de evaluación a la gestión del talento humano?

Cuadro No. 14

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	14	29,79%
NO	33	70,21%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

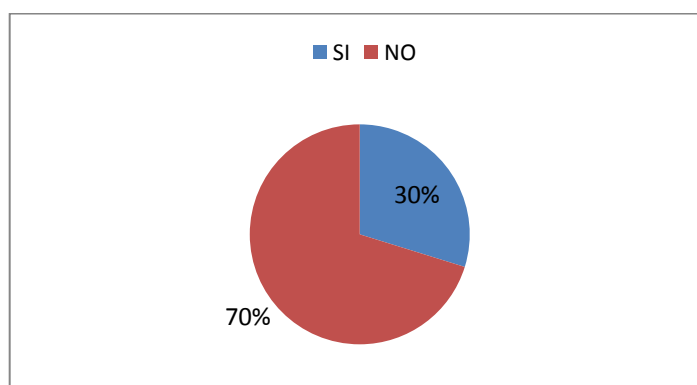


Gráfico No. 14

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 14 personas que representan un 29,79% respondieron que si conocen que existe una forma de evaluación a la gestión del talento humano mientras que 33 personas que representan un 70,21% señalan que no conocen que exista una forma de evaluación a la gestión del talento humano.

Interpretación

De la población encuestada en su mayoría desconocen que exista una forma de evaluación a la gestión del talento humano esto puede depender de que no se han realizado evaluaciones en la institución.

11.- Cree usted que el procedimiento para la contratación y manejo de personal es el más adecuado?

Cuadro No. 15

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	18	38,30%
NO	29	61,70%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

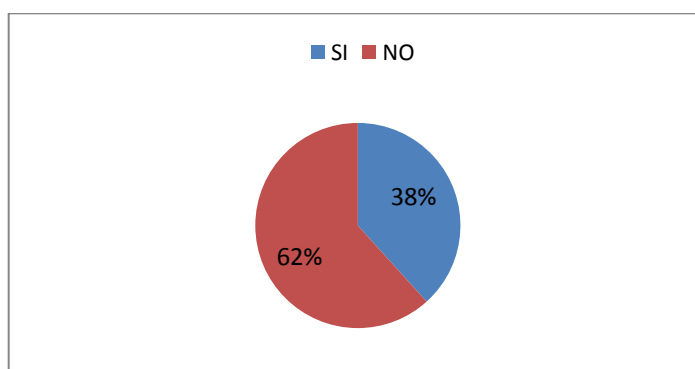


Gráfico No. 15

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 18 personas que representan un 38,30% respondieron que si creen que el procedimiento para la contratación y manejo de personal es el más adecuado mientras que 29 personas que representan un 61,70% señalan que no creen que el procedimiento para la contratación y manejo de personal es el más adecuado.

Interpretación

De la población encuestada en su mayoría no consideran que el procedimiento para la contratación y manejo de personal es el más adecuado, esto puede deberse a inconformidades sobre el desempeño del personal dentro de las diferentes dependencias de la institución.

12.- Considera que la Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada y monitoreada y a fin de controlar y regular su adecuado desempeño?

Cuadro No. 16

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	25	53,19%
NO	22	46,81%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

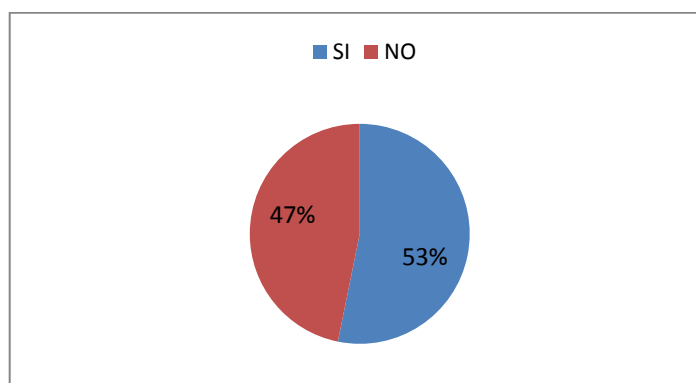


Gráfico No. 16

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Análisis

De 47 personas encuestadas que representan un 100%, 25 personas que representan un 53,19% respondieron que si consideran que la Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada y monitoreada y a fin de controlar y regular su adecuado desempeño mientras que 22 personas que representan un 46,81% señalan que no consideran que la Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada y monitoreada y a fin de controlar y regular su adecuado desempeño.

Interpretación

De la población encuestada la mayoría considera que la Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada y monitoreada y a fin de controlar y regular su adecuado desempeño, esto puede ser ocasionado por inconformidades del desempeño de recurso humano dentro de las diferentes dependencias.

ENTREVISTA

**Realizada a la Ing. María Dolores Caicedo Guamán Secretaria Auxiliar
Contable de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua**

¿Cuántas personas constan en la nómina?

47 personas constan en nómina

¿Existe un buzón de quejas?

Si pero no lo utilizan

¿Cuál es la rotación de personal?

En los dos últimos años han sido 5

¿Los horarios de trabajo son rotativos?

Si sobre todo en Banco de Sangre, Radio Comunicaciones y Ambulancia.

¿Número de trámites resueltos en su dependencia por día?

Aproximadamente unos 30 trámites

Faltas del personal por semana

Si falta el personal pero sobre todo llegan atrasados

¿Para ingresar a laborar en la J.P.C.R.T. fue usted evaluado?

No, fue evaluado solo mi currículum

**¿Las capacitaciones a las que ha asistido le han ayudado para su
lugar de trabajo?**

Si en especial las capacitaciones referentes a contabilidad

¿Cuál es la manera en la que se registra al personal?

Control Reloj.

¿Usted tiene capacitaciones periódicamente?

Una por año pero el trabajador mismo debe gestionar la capacitación.

¿Cuántas personas atiende por día?

20 personas en consultas generales.

Verificación de Hipótesis

En la investigación para la verificación de la hipótesis, se aplicó la fórmula $\chi^2 = \sum (O-E)^2/E$ que es el cálculo estadístico al que se lo denomina la prueba del Chi cuadrado; que parte del análisis de datos e interpretación de resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Las preguntas seleccionadas para la comprobación de la hipótesis son las siguientes:

N° 3.- Existen Indicadores de Gestión para evaluar la Gestión del Recurso Humano en la institución?

N°12.- Considera que la Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada y monitoreada y a fin de controlar y regular su adecuado desempeño?

Cuadro No. 17

Pregunta de la Encuesta	Alternativa		TOTAL
	SI	NO	
Existen Indicadores de Gestión para evaluar la Gestión del Recurso Humano en la institución?	15	32	47
Considera que la Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada y monitoreada y a fin de controlar y regular su adecuado desempeño?	25	22	47
TOTAL	40	54	94

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Cuadro No. 18

CUADRO DE XI ²				
CASOS OBSERVADOS	CASOS ESPERADOS			
O	E	O-E	(O-E)²	(O-E)²/E
15	17,5	-2,5	6,25	0,36
32	29,5	2,5	6,25	0,21
25	17,5	7,5	56,25	3,21
22	29,5	-7,5	56,25	1,91
chi calculado				5,69

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Grados de Libertad

$$gl = (2 - 1) * (2 - 1)$$

$$gl = (1) * (1)$$

$$gl = 1$$

XI ² Obtenido de la tabla = 3,8415

3,8415 < 5,69

Hipótesis Afirmativa

H1 Los Indicadores de Gestión inciden en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Hipótesis Nula

H° Los Indicadores de Gestión no inciden en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Una vez obtenidos los resultados se puede determinar que se ha comprobado la Hipótesis Afirmativa H1 Los Indicadores de Gestión inciden en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Obtenido como resultado del cálculo de Chi cuadrado, 3,8415, con un nivel de significación del 0,05; y los grados de libertad de 1; el Chi cuadrado tabular es de 5,69, representada en la Campana de Gauss a continuación para verificación de la hipótesis:

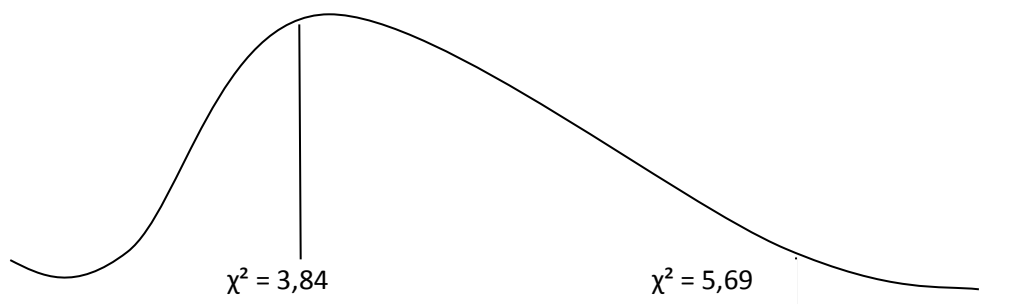


Gráfico No. 17

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Con lo expuesto se determina que se rechaza la hipótesis nula H_0 , que señala: “Los Indicadores de Gestión no inciden en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua”.

Para obtener dicho resultado la información se basó en el análisis cuantitativo y cualitativo y a través de la aplicación del cálculo de la prueba del chi cuadrado, de las preguntas de la encuesta dirigida al personal de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua se ha determinado claramente que los Indicadores de Gestión inciden en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua lo que ha provocado que no se tenga una visión clara de cómo se está desempeñando el recurso humano en la actualidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1.- Haciendo referencia a la pregunta N° 3 de la encuesta realizada al personal de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua se puede concluir que el personal no conoce de herramientas que permitan evaluar la gestión del recurso humano y que para el caso serían los indicadores de gestión, esto se puede desagregar del hecho de que no se ha evaluado el desempeño del recurso humano.

2.- El desconocimiento de información básica de la institución genera problemas que a simple vista son irrelevantes sin tomar en consideración que una acumulación de ellos generan un gran problema a la institución, como se expresa en la pregunta N°5 aunque sean mínimo el número de personas que desconozcan la información básica no deja de ocasionar conflictos pues como ya se mencionó es información básica y todo el personal debería conocer.

3.- Es necesario que dentro de la institución exista responsabilidad compartida entre el personal administrativo y el personal quien está al servicio directo del usuario sobre información que involucra a todo el personal; pero para el caso no existe ello ya que se puede observar de lo que se obtuvo como resultado en la pregunta N°7 de la encuesta realizada al personal de la Junta Provincial de Cruz Roja de Tungurahua donde expresan en su mayoría tener desconocimiento sobre el plan operativo anual siendo este un documento que involucra a todas las dependencias de la institución.

4.-Se puede determinar que en la institución no se realiza comparaciones entre gestiones lo cual no es beneficioso para la institución ya que no se puede detectar si existieron falencias dentro del año trabajado.

5.- Realizada la investigación se puede señalar que en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua no se maneja de manera adecuada al personal desde el momento en que este entra a prestar servicios en la institución mucho menos cuando este ya está laborando ya que no existe un monitoreo que controle y regule el desempeño del personal en la institución. La inexistencia de indicadores de gestión para evaluar el desempeño del recurso humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua ocasiona un desperdicio de recursos al tomar decisiones que se basen en experiencias técnicas.

6.- La inexistencia de indicadores de gestión ha provocado que no se realicen evaluaciones al Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, por lo que no se ha podido determinar el nivel de desempeño generando, un deficiente control sobre los mismos.

Recomendaciones

1.- Teniendo conocimiento de que el Recurso Humano es importante dentro de toda institución es necesario que se implemente y se dé a conocer al personal herramientas que permitan controlar y salvaguardar el capital humano que es el pilar fundamental para el mantenimiento y crecimiento de la institución dentro de la sociedad.

2.- Se debe dar a conocer y promover en el personal la información básica que da paso al surgimiento de la institución.

3.-Se debe delegar a una persona para que se realice un cuadro comparativo entre la gestión pasada y la presente.

4.- Es de vital importancia que se maneje de manera adecuada conforme a lo establecido en los cuerpos legales de la institución al personal, y se lo mantenga monitoreado para poder determinar tanto sus debilidades como sus necesidades ya que de esto depende que la institución oferte al usuario servicios de calidad, siendo esta una ventaja competitiva dentro de la sociedad.

5.- Asignar a una persona para que se mantenga actualizada la base de datos sobre la evaluación que se realiza al recurso humano dentro de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

6.- Después de haber analizado la información necesaria para la presente investigación es importante que se implemente indicadores de gestión que permitan evaluar la Gestión del Recurso Humano con la finalidad de que pueda determinar cuál es el desempeño dentro de la institución y determinar si existen falencias que deban ser subsanadas.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título

Indicadores de gestión para evaluar la Gestión del Recurso Humano que permitan la optimización de los Recursos con que cuenta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Institución Ejecutora

Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

Beneficiarios

La Junta Provincial de Cruz Roja de Tungurahua, el personal que trabaja en la institución y la comunidad en general, ya que al implementar indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión del recurso humano permitirá identificar falencias que puedan ser solucionadas a tiempo.

Ubicación

Ambato

Av. 12 de Noviembre 20-07 y Quito

Tiempo Estimado para la Ejecución

3 meses

Equipo Técnico Responsable

Personal de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

Tutor: Dr. Santiago Flores Brito

Responsable: Stephany Vayas Castro

Costo

El costo para el desarrollo de la propuesta es de \$200,00.

Cuadro No. 19

DETALLE		VALOR
Recurso Humano		\$ 35,00
Internet		\$ 30,00
Útiles de Oficina		\$ 90,00
Resmas de Papel	\$ 10,00	
Impresiones	\$ 50,00	
Copias	\$ 20,00	
Esferos, lápices, marcadores	\$ 5,00	
Carpetas	\$ 5,00	
Transporte		\$ 30,00
Extras		\$ 15,00
TOTAL		\$ 200,00

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

6.2 Antecedentes de la Propuesta

La Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua es una institución sin fines de lucro que lleva prestando los servicios de Banco de Sangre, atención a personas incapacitadas, orientación de niños, actividades clínicas de patología y diagnóstico realizadas en laboratorios, albergue y socorro por parte de entidades privadas a refugiados e inmigrantes, albergue y socorro por parte de entidades privadas a víctimas de desastres, suministro de albergue temporal o a largo plazo y actividades de atención médica a pacientes ambulatorios durante 71 años.

Esta institución para su funcionamiento ha mantenido una estructura administrativa bien definida determinando las jerarquías de los puestos de trabajo y agrupando de actividades relacionadas con el fin de simplificar las dependencias la misma.

Después de haber realizado las encuestas respectivas, se ha demostrado que en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua no se ha realizado evaluaciones al personal de ninguna índole, provocando que exista gastos innecesarios en diversas instancias, puesto que la solución a los problemas no siempre es el gastar más, aparte de ello se ha causado insatisfacción a una parte de los funcionarios ya que sus pretensiones son el de contar con profesionales que tengan mayores conocimientos, además se estableció que no se ha podido evaluar el desempeño del talento humano por falta de herramientas adecuadas para la pretensión.

El hecho de no contar con las herramientas adecuadas para evaluar al recurso humano a permitido evidenciar una acumulación de trabajo en el caso de ciertos trabajadores, ya que estos cumplen de dos a tres funciones a la vez lo que implica laborar fuera de horario y un retraso en el cumplimiento de sus propias funciones, funciones que podrían ser repartidas equitativamente.

Por lo tanto es necesario que la propuesta de realizar indicadores de gestión que permitan evaluar la Gestión del Recurso Humano para la optimización de los Recursos con que cuenta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua será un mecanismo de solución para la problemática que posee la institución.

6.3 Justificación

Esta propuesta se ampara en el hecho de que por ser una institución que ofrece servicios de salud es necesario que el personal esté debidamente calificado, pero esto no se puede determinar si el personal no es evaluado y en el caso de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua no se ha evaluado a sus funcionarios puesto que no cuenta con las herramientas necesarias para hacerlo.

Es necesario que el personal sea evaluado ya que esto permitirá determinar falencias de ser el caso, las mismas que podrían ser subsanadas a tiempo, logrando así la optimización de los recursos que posee la institución promoviendo la efectividad y eficacia del personal.

El aplicar correctamente las herramientas que permiten evaluar al talento humano permitirá al personal de cada dependencia consolidar fortalezas, distribuir sus actividades acorde con el tiempo que poseen para optimizar la ejecución de mismas en forma organizada obteniendo los resultados esperados y su contribución a lograr los objetivos institucionales es muy alto.

Monitorear al talento humano permite identificar, reconocer, procesar y controlar todas las actividades que realiza el personal dentro de cada dependencia; herramienta funcional que proporcionada oportunamente al personal administrativo información fiable sobre la realidad de la institución.

Para finalizar con los antecedentes expuestos y con las razones por las cuales se debe establecer indicadores de gestión que permitan evaluar la Gestión del Recurso Humano para la optimización de los Recursos con que cuenta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua permitiría involucrar al personal a cumplir con los objetivos y metas propuestos por

la institución. La adecuada aplicación de los indicadores de gestión que se propone dará como resultado el cumplimiento de los objetivos establecidos y por lo que será inevitable el crecimiento de la institución.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Proponer indicadores de gestión que permitan evaluar la Gestión del Recurso Humano para la optimización de los Recursos con que cuenta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Examinar los elementos que inciden en el desempeño del talento humano para crear indicadores de gestión adecuados.
- Establecer un modelo de evaluación para el personal que permita identificar el desempeño del recurso humano.
- Determinar un mecanismo de monitoreo constante.

6.5 Análisis de Factibilidad

La factibilidad se convierte en la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir con objetivos y metas propuestas.

La ejecución de la propuesta planteada es factible debido a que la investigadora cuenta con el apoyo y predisposición del personal administrativo de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua para elaborar indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión del recurso humano para determinar con certeza cuál es el desempeño del talento humano y al mismo tiempo lograr que el personal optimice los recursos que se puso a su disposición para el cumplimiento de sus

funciones.

La viabilidad recae en los siguientes aspectos:

6.5.1. Socio cultural

La propuesta es viable socio culturalmente puesto que el fin de la presente propuesta implica mejoras: en el ambiente laboral, el nivel de conocimiento del personal, descarga de trabajo a quienes poseen demasiado, entre otras mejoras que hacen que el trabajo se lo realice de manera eficaz y eficiente.

6.5.2. Tecnológica

Si depende de la tecnología la propuesta es factible debido a que la institución cuenta con implementaría tecnológica e infraestructura que se puso a disposición de la investigadora permitiendo así la realización de la propuesta planteada en la presente investigación.

6.5.3. Organizacional

La investigadora cuenta la colaboración del personal administrativo y operario de la institución permitiendo así que se planteen medidas que implican cambios pero aspiran mejoras, creando satisfacción al personal y al usuario. Las instituciones bien estructuradas crean competitividad dentro de su giro.

6.5.4. Económico Financiero

La propuesta es factible en cuanto tiene que ver al recurso económico puesto que la misma será costeadada por la institución. El valor se detalla de la siguiente manera:

Cuadro No. 20

DETALLE		VALOR
Recurso Humano		\$ 35,00
Internet		\$ 30,00
Útiles de Oficina		\$ 90,00
Resmas de Papel	\$ 10,00	
Impresiones	\$ 50,00	
Copias	\$ 20,00	
Esferos, lápices, marcadores	\$ 5,00	
Carpetas	\$ 5,00	
Transporte		\$ 30,00
Extras		\$ 15,00
TOTAL		\$ 200,00

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

6.5.5. Legal

La propuesta se basa en el marco legal pertinente dando consistencia y factibilidad de ejecución.

6.6. Fundamentación Científico-Técnica

6.6.1 Recurso Humano

El Recurso Humano es el trabajo del personal que es utilizado en las instituciones, organizaciones para la creación de un bien o servicio requerido por la colectividad. Dentro de la industria al ser humano se los considera como recurso puesto que el medio que permite llegar a un producto final ya que es quien elabora el producto o servicio sin este medio no existiría las industrias.

En la página web: http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos establece al recurso humano como “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización” por lo que se permite decir que el conjunto de seres humanos que trabajan por un fin común aportan a la existencia de las organizaciones.

Es necesario identificar que dentro de las instituciones, organizaciones se emplea la palabra recurso humano para identificar al grupo de personas que tienen la función de administrar al personal dentro de la empresa además tienen la facultad de seleccionar al personal para ocupar las vacantes existentes de dicha empresa.

Dentro de las responsabilidades que posee el recurso humano este cuentan con información personal de cada postulante o trabajador la cual no puede ser divulgada a menos que sea por casos extremos y con autorización del dueño de la información o por orden judicial.

6.6.2 Procedimiento de Selección del Recurso Humano

Antes de enunciar lo que es el procedimiento de selección de personal hemos de determinar que solo la selección es un hecho que se determina elegir a una o varias cosas o personas de entre un sinnúmero separándolas de acuerdo a las necesidades o gustos que se enmarcaran a lo optimización de lo requerido.

La selección de personal nace pos reclutamiento del mismo por lo que se ha de decir que se ha de elegir a la persona adecuada para el cargo requerido. La selección de personal se puede obtener después de un reclutamiento donde quedan las personas que más se asemejan al perfil deseado; cuando ya se ha elegido un grupo estos pasan a rendir cierto tipo de pruebas que son una formalidad para determinar cuál es la persona que manteniendo el perfil requerido es la idónea para ocupar el

puesto vacante.

6.6.3 Auditoria de Gestión del Talento Humano

La Auditoria en si es aquella que se adopta para verificar la información que se desea conocer, esta información obtenida será veraz debido a que una auditoria implica la revisión de hechos, fenómenos ocurridos en un tiempo determinado los cuales tiene a suponer que se realizaron basados en los lineamientos y acepciones permitidas por la entidad.

De aquí hemos de partir que la auditoría de gestión del talento humano es una evaluación a las funciones del personal de una institución determinada para concluir la forma en que se ha administrado y operado la institución en aras de la eficacia y eficiencia del recurso humano en relación al recurso económico y material.

Otra de las concepciones que se puede dar a la auditoria de recurso humano es que es un examen sistemático minucioso que lo efectúa un equipo que tiene conocimiento de lo que se evalúa con el propósito de determinar la eficacia y eficiencia que presenta una institución en proyección al cumplimiento de sus objetivos y metas sin apartarse del concepto de calidad que deben poseer los bienes o servicios que causan impacto en la sociedad que es el grupo a satisfacer y por el cual se creó la institución.

Se puede expresar además que este examen puede ser efectuado por personal de la misma entidad o por un profesional externo quien determinara si las funciones de los trabajadores están correctamente direccionadas al cumplimiento de sus objetivos y metas haciendo uso adecuado de los recursos que se puso a su disposición.

6.6.4 Control Interno

El control en un sentido conocido es la vigilancia, seguimiento que se da a algo en el ámbito institucional o industrial el control interno es una función que tiene por objeto proteger los bienes tangibles o intangibles que poseen las empresa esto se logra con un monitoreo que permita evitar usos indebidos de los recursos que se encuentran a disposición del personal.

El control interno basado en el talento humano en un sistema que busca que el personal cumpla con sus funciones encaminándolas al cumplimiento de objetivos que posee la institución evitando negligencias u promoviendo una mejora continua.

Para terminar el control interno influye directa o indirectamente en la consecución de los objetivos y metas planteadas por lo que es indispensable que en las instituciones se mantenga un control en todos los aspectos puesto que la falla de uno puede implicar la quiebra de la misma.

6.6.5 Indicadores de Gestión

Un indicador es un punto de referencia que nace de la recolección de datos y los transforma a bases que permiten determinar la situación actual de lo evaluado.

Un indicador de gestión en una Auditoría, es un medio que permite determinar el grado de efectividad o falencia que posee una institución en una determinada área permitiendo así controlar las actividades que permiten el funcionamiento correcto de la institución y el cumplimiento de funciones que permiten lograr objetivos.

Un indicador de gestión permite una expresión cualitativa del desempeño del personal dentro de las funciones que realiza. Es importante que en una institución se mantengan indicadores de gestión puesto que permitirá tomar acciones correctivas a tiempo y dará a conocer la realidad de la institución a sus directivos.

6.6.6 Importancia de los Indicadores

Los indicadores de gestión son de gran importancia dentro de las instituciones puesto que este permite determinar cuál es realmente la situación real de una determinada gestión; cuando se conoce numéricamente algo se puede determinar que realmente se conoce. Los indicadores son un medio eficaz y eficiente para detectar anomalías dentro de la institución.

6.6.7 Clasificación de Indicadores de Gestión

Existen varias clasificaciones que según diversos autores se atribuye a los indicadores de gestión pero se explicaran los siguientes:

Indicadores de Suministros

Los Indicadores de Suministros tienen como finalidad determinar la efectividad en que se aprovechan los recursos materiales que se ponen a disposición del personal.

Indicadores de Recursos Humanos

Los indicadores de recursos humanos tienen como finalidad evaluar el desempeño del talento humano.

Indicadores Estructura Financiera

Los indicadores de Estructura Financiera pretenden determinar cuál es el capital o liquidez que posee la empresa.

Indicadores Productos y Servicios

Los indicadores de Productos y Servicios pretende determinar la calidad y ventas de sus productos o servicios.

Indicadores Medios de Producción

Los Indicadores de Medios de Producción pretenden determinar el estado de los bienes que permiten la realización de un bien o servicio final.

6.7. Metodología

6.7.1 FASE I

6.7.1.1 Conocimientos Generales de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

6.7.1.2 Misión de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

La Cruz Roja de Tungurahua, trabaja para mejorar la vida de las personas vulnerables movilizando el poder de la humanidad, para prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, proteger la vida, la salud y garantizar el respeto por el ser humano para así potenciar la autonomía de las personas, promoviendo la cooperación entre individuos y naciones para alcanzar una paz duradera.

6.7.1.3 Visión de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

La Cruz Roja de Tungurahua, basada en su voluntariado, será la organización humanitaria líder en la Provincia, eficiente en su trabajo con los colectivos vulnerables a través del crecimiento continuo y equilibrado de todos sus programas y el desarrollo armonioso y sostenible de su red territorial.

6.7.1.4 Objetivos

6.7.1.4.1 Objetivo General

La Cruz Roja de Tungurahua tiene como objetivo principal, el prevenir y aliviar con absoluta imparcialidad, los sufrimientos de los grupos humanos vulnerables, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, idioma, clase u opinión política.

6.7.1.4.2 Objetivos Específicos

- Aplicar interna y externamente la gestión de desastres para fortalecer las capacidades de las comunidades vulnerables, en cooperación constante con las autoridades y otros actores locales.

- Promover el conocimiento y la aplicación de los principio y valores humanitarios del Movimiento a través de la Difusión de DIH, logrando la comprensión interna de los Principio Fundamentales, la concienciación de las autoridades públicas y privadas, modificando las actitudes y prácticas de la comunidad.
- Captar recurso con el fin de contribuir a la sustentabilidad de los programas de la Cruz Roja a través de una adecuada sensibilización en la sociedad civil, promoviendo la capacitación, sostenimiento y reconocimiento del voluntariado y personal rentado, en función de los programas.

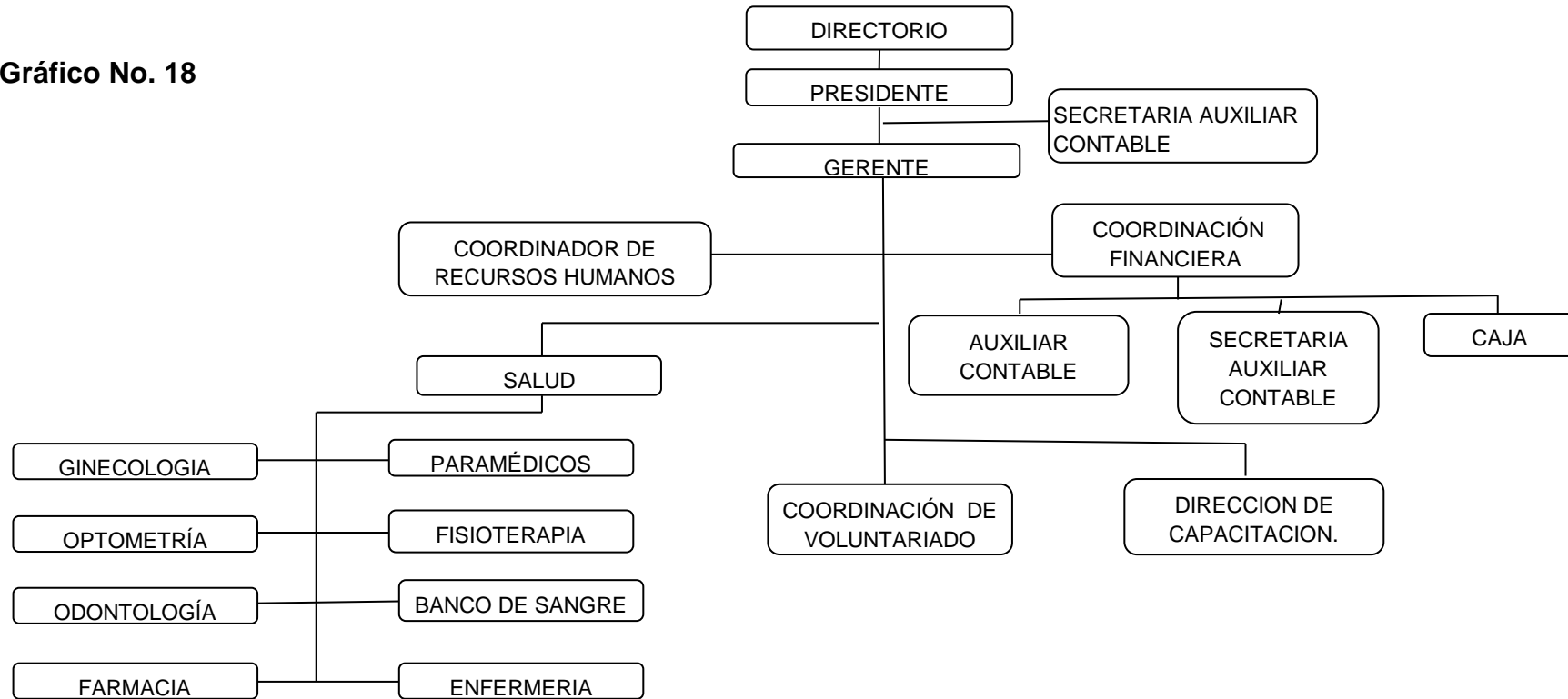
6.7.1.5 Políticas Generales

- Gestión de riesgos y vulnerabilidad.
- Gestión de calidad y transparencia.
- Gestión de recursos humanos y voluntariado.

6.7.1.6 Estructura Organizacional

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**

Gráfico No. 18



Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

6.7.2 FASE II

6.7.2.1 Estructura de los Procedimientos de Recursos Humanos

6.7.2.1.1 Modelo Operativo

Cuadro N° 21

MODELO OPERATIVO - MATRIZ DE ACCIÓN									
FASES	ETAPA	META	ACTIVIDADES	RECURSO	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACIÓN	
								SI	NO
Evaluación del Recurso Humano	Reclutamiento de Personal	Determinar el procedimiento que se ha de utilizar para reclutar el personal.	Revisión del perfil del puesto	Equipo de cómputo, internet. Suministros de oficina	\$ 25	Investigadora	5 días	X	
	Selección de Personal	Determinar el procedimiento en que se va a seleccionar el personal.	Revisar los documentos necesarios para seleccionar a los más opcionados a ocupar el cargo.	Equipo de oficina computo, internet Suministros de oficina	\$ 30	Investigadora	5 días	X	
	Contratación	Determinar el proceso de Contratación al personal.	Establecer la consecución de pasos para la legalización del contrato.	Equipo de oficina computo, internet Suministros de oficina	\$ 50	Investigadora	5 días	X	
	Indicadores de Gestión	Establecer los indicadores de gestión.	Establecer las actividades básicas que se han de evaluar.	Equipo de oficina computo, internet Suministros de oficina	\$ 25	Investigadora	5 días	X	
	Evaluación	Determinar un modelo de evaluación al personal.	Establecer características básicas que permitan evaluar al personal.	Equipo de oficina computo, internet Suministros de oficina	\$ 50	Investigadora	5 días	X	

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

6.7.2.1.1.1 Evaluación del Recurso Humano

6.7.2.1.1.1.1 Reclutamiento de Personal

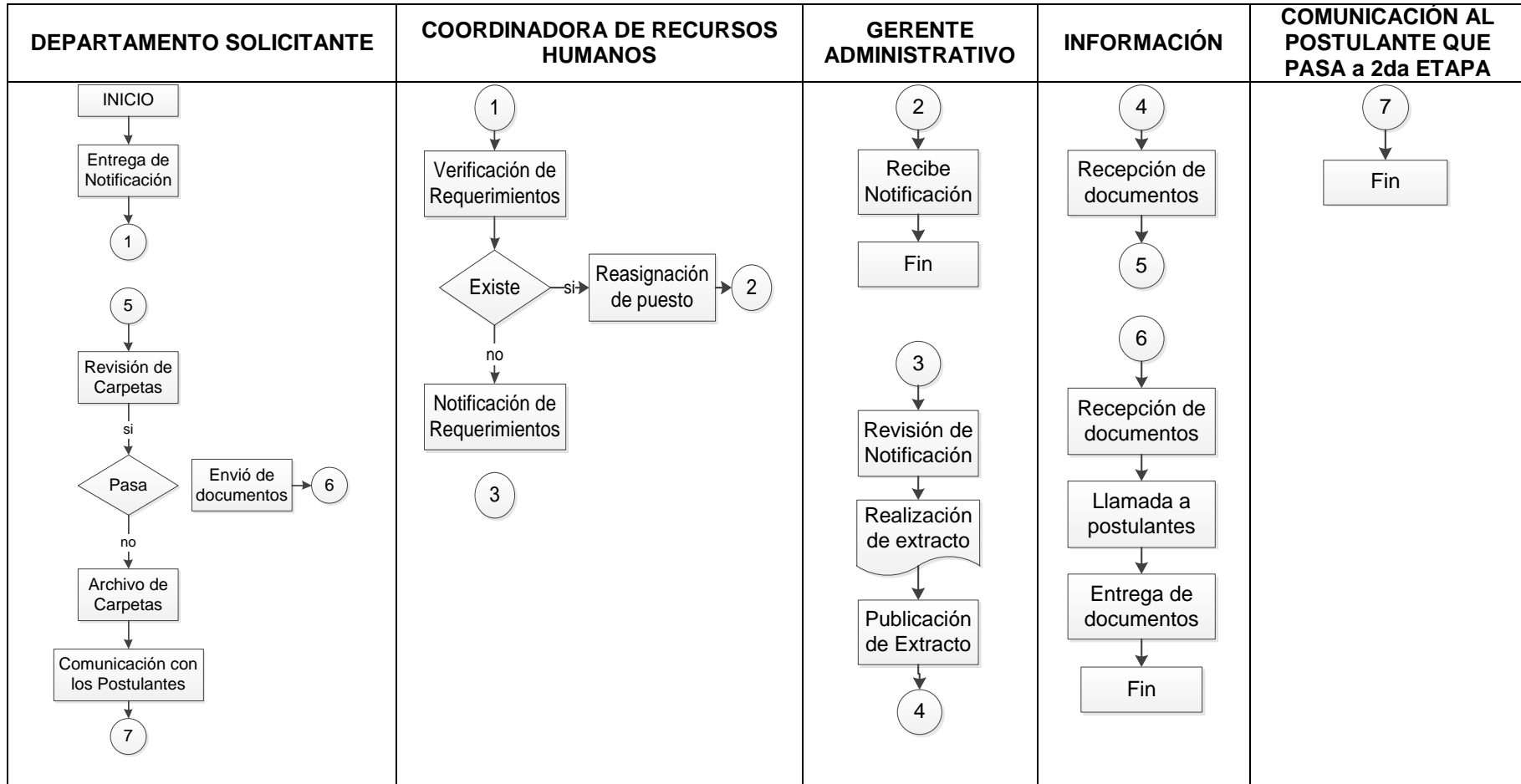
A continuación se presenta el proceso de reclutamiento de personal.

El departamento solicitante de personal envía una notificación de requerimiento a la Coordinadora de Recurso Humano la misma que verifica el requerimiento y determina si existe personal reasigna puesto de trabajo y notifica al gerente administrativo para que se archive la actualización. De no existir personal de la misma manera notifica al gerente administrativo para la publicación de requerimiento.

El gerente administrativo revisa notificación archiva y emite un extracto para la publicación con la finalidad de que se reciba carpetas de postulantes en Información. Una vez que ha terminado el plazo para la recepción de documentos, estos se envían a la Coordinadora de Recursos Humanos quien revisará y determinará si las carpetas son aceptadas o no.

Si las carpetas no fueren aceptadas las carpetas se devuelve a información para que se comuniquen con los postulantes y se devuelva la documentación. Si las carpetas son aceptadas se archiva los documentos y la Coordinadora de Recurso Humano se comunicara con los postulantes de que pasaron a la segunda etapa y ahí finaliza el reclutamiento.

FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Gráfico No. 19



Fuente: Investigadora
 Elaboración: Investigadora

6.7.2.1.1.1.2 Selección de Personal

A continuación se presenta el proceso de selección del personal.

La selección del personal solo depende del departamento de Coordinación del Recurso Humano.

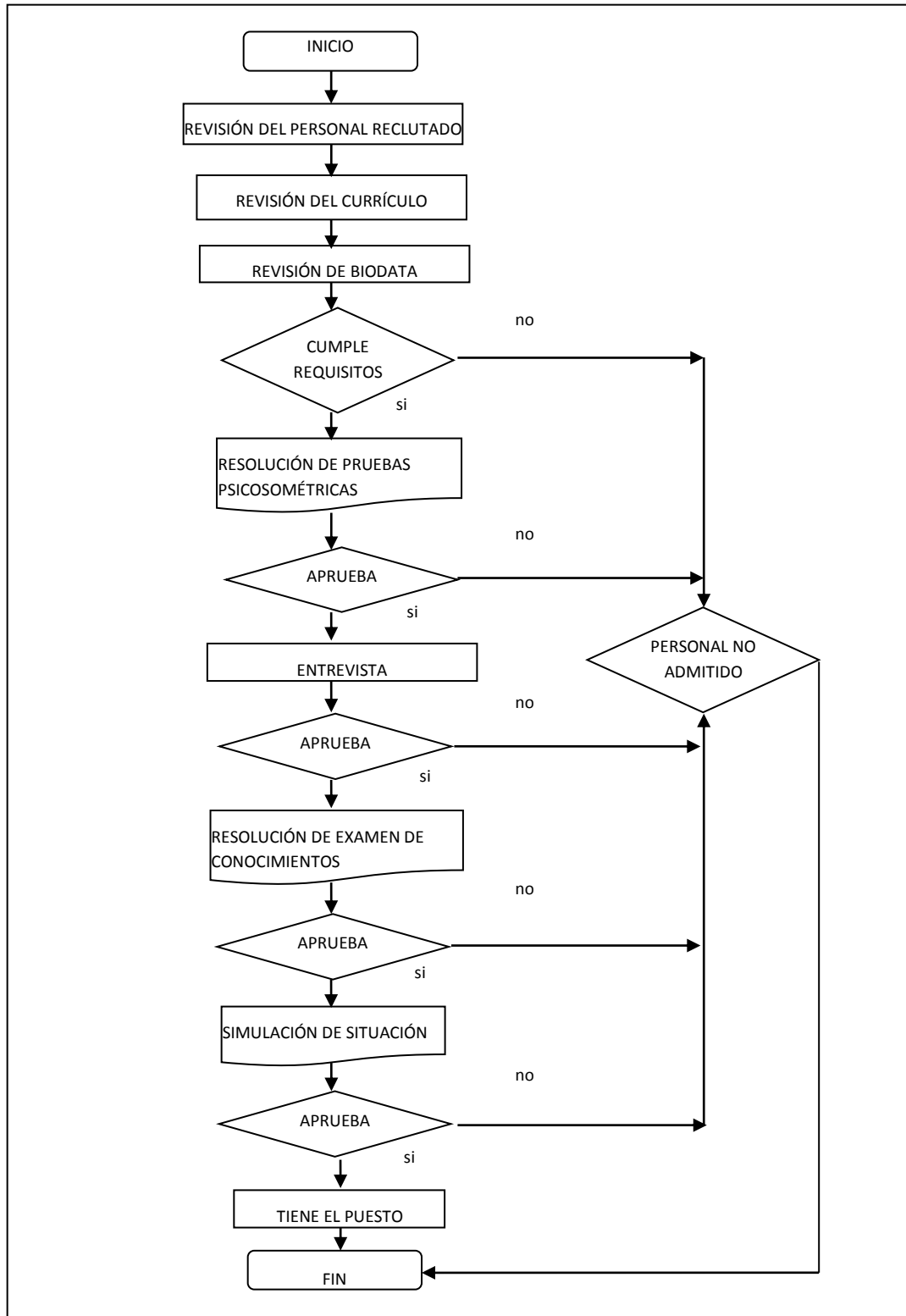
La coordinadora del recurso humano revisara el listado del personal reclutado que ha pasado a la segunda fase; revisa el currículum del postulante, así como si biodata si cumple con los requisitos pasa a resolver las pruebas psicosométricas, si no cumple con los requisitos el postulante pasa a ser personal no admitido y finaliza el proceso.

Una vez que resuelve las pruebas psicosométricas si aprueba pasa a la entrevista, si no pasa a ser personal no admitido y finaliza el proceso. Si el postulante aprueba la entrevista pasa a resolver un examen de conocimiento si no pasa a ser personal no admitido y finaliza el proceso.

Cuando ha aprobado el examen de conocimiento pasa a una prueba de simulación de situación, si no aprobó el examen de conocimiento pasa a ser personal no admitido y finaliza el proceso. Para finalizar si el postulante aprueba la prueba de simulación de situación obtiene el puesto y finaliza el proceso. Pero si el mismo no aprueba esta simulación pasa a ser personal no admitido y finaliza el proceso.

FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Gráfico No 20



Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

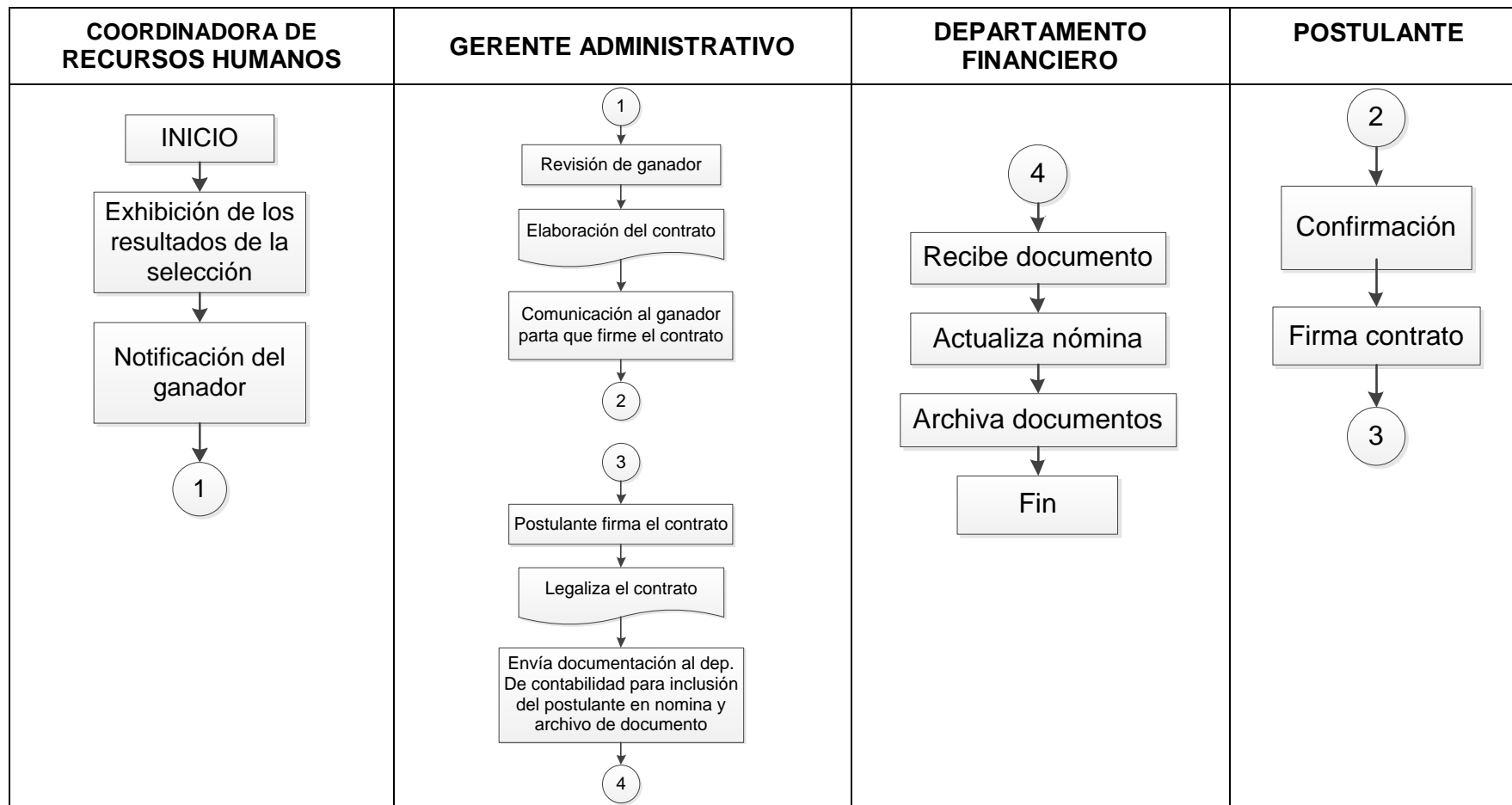
6.7.2.1.1.1.3 Contratación

A continuación se presenta el proceso de contratación del recurso humano.

Una vez que ya se seleccionó a quien va a ocupar el cargo vacante la coordinadora de recurso humano exhibe el resultado de las evaluaciones realizadas y notifica al gerente administrativo el nombre del ganador del concurso, el gerente administrativo revisa la documentación y elabora el contrato de trabajo el mismo comunica al ganador y solicita que se acerque a la institución para que firme el contrato de trabajo.

El postulante quien ganó el concurso confirma su deseo de laborar y se acerca a la institución a firmar el contrato donde el gerente administrativo. Una vez que han firmado las partes el contrato el gerente administrativo legaliza el mismo se envía al departamento de contabilidad para la actualización de nómina y archivo.

FLUJOGRAMA DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL Gráfico No 21



Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

6.7.2.1.1.4 Indicadores de Gestión

Es necesario que se determine cuáles son los indicadores tipo que se han de utilizar para determinar el desempeño del talento humano:

Índice de Ausentismo

Cuadro No. 22

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Ausentismo	Mensual Semestral	Número de ausentismo esperado es de 0 sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de faltas	$A = \frac{\text{Trabajadores Ausentes}}{\text{Total Trabajadores}}$	<p>Este indicador permite determinar cuál es el porcentaje de ausentismo del personal. Si el trabajador no tiene faltas tendrá un 100% de cumplimiento.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Índice de Atrasos

Cuadro No. 23

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Atrasos	Mensual Semestral	Número de atrasos esperado es de 0 sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de atrasos	$At = \frac{\text{Nº de atrasos Mensuales por trabajador}}{\text{Total Atrasos mensuales}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de funcionarios que frecuentemente se atrasan. Si el trabajador no tiene atrasos tendrá un 100% de cumplimiento.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Índice de Estabilidad del Personal

Cuadro No. 24

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Estabilidad del Personal	Semestral Anual	Número de estabilidad del personal se espera en un 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de personas que ya no laboran en la institución.	$EP = \frac{\text{Total personal que Renunció}}{\text{N}^\circ \text{ Promedio del Personal}}$	<p>Este indicador permite determinar la estabilidad del personal.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice de Trámites Realizados

Cuadro No. 25

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Trámites Realizados	Mensual Semestral Anual	Número de trámites realizados se pretende que sea en un 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de trámites realizados	$TR = \frac{\text{Trámites realizados}}{\text{Trámites programados}}$	<p>Este indicador permite determinar cuántos trámites fueron atendidos dentro de un determinado periodo.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice de Servicios Prestados

Cuadro No. 26

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Servicios Prestados	Mensual Semestral Anual	Número de servicios prestados es de 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de productos	$SP = \frac{\text{Servicios prestados por trabajador}}{\text{Total servicios prestados en el área}}$	<p>Este indicador permite determinar cuál es el desempeño del personal en un tiempo determinado.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice de Cumplimiento de Objetivos

Cuadro No. 27

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Cumplimiento de Objetivos	Semestral Anual	Número de objetivos cumplidos es de 100% sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Objetivos Cumplidos	$CO = \frac{\text{Nº de actividades cumplidas}}{\text{Total de Actividades}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de cumplimiento de objetivos.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice de Quejas

Cuadro No. 28

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Quejas	Mensual Semestral Anual	Número de Quejas se pretende que sea 0 para obtener un 100% sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Quejas	$Q = \frac{\text{Nº de quejas personales}}{\text{Total Quejas}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de quejas que mantiene cada funcionario. En este caso si no posee quejas tienen un 100% de cumplimiento.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice Despacho de Sangre

Cuadro No. 29

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Despacho de sangre	Mensual Semestral Anual	Número de despacho de sangre se pretende que sea en un 100% sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Pintas de sangre	$DS = \frac{\text{Nº de pintas de sangre despachadas}}{\text{Total pintas de sangre programadas para despacho}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de pintas de sangre que se han despachado.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice Pruebas de Compatibilidad

Cuadro No. 30

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Pruebas de compatibilidad	Mensual Semestral Anual	Número de pruebas de compatibilidad se pretende que sea en un 100% sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de pruebas de compatibilidad	$PC = \frac{\text{Nº de pruebas de compatibilidad realizadas}}{\text{Total Pruebas de compatibilidad proyectadas}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de pruebas de compatibilidad que se han realizado. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice Pintas de Sangre Obtenidas

Cuadro No. 31

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Pintas de sangre obtenidas	Mensual Semestral Anual	Número de pintas de sangre obtenidas que se pretende sea en un 100% de lo planificado sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Pintas de sangre	$SO = \frac{\text{Nº de pintas de sangre obtenidas}}{\text{Total pintas de sangre proyectadas}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de pintas de sangre que posee la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice de Plaquetas

Cuadro No. 32

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice plaquetas	Mensual Semestral Anual	Número de plaquetas que se pretende sea en un 100% de lo planificado sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de plaquetas	$PL = \frac{\text{N}^\circ \text{ de plaquetas}}{\text{Total de plaquetas proyectadas}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de plaquetas que realiza la institución.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice de Atención Pre Hospitalaria Proyectada

Cuadro No. 33

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Atención Pre Hospitalaria Proyectada	Mensual Semestral Anual	Número de Atención Pre Hospitalaria que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención Pre Hospitalaria	$APH = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Atención Pre Hospitalaria}}{\text{Total Atención Pre Hospitalaria proyectada}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención Pre Hospitalaria que brinda la institución.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Índice de Atención en Fracturas Proyectadas

Cuadro No. 34

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Atención en Fracturas proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Fracturas que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Fracturas	$FP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Atención en Fracturas}}{\text{Total Atención en Fracturas proyectadas}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Fracturas que brinda la institución.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Índice de Atención en Lumbalgias Proyectadas

Cuadro No. 35

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Atención en Lumbalgias proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Lumbalgias que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Lumbalgias	$LP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Atención en Lumbalgias}}{\text{Total Atención en Lumbalgias proyectadas}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Lumbalgias que brinda la institución.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Índice de Atención en Parálisis Facial Proyectadas

Cuadro No. 36

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO O ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Atención en Parálisis Facial proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Parálisis Facial que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Parálisis Facial	$PF = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Atención en Parálisis Facial}}{\text{Total Atención en Parálisis Facial proyectadas}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Parálisis Facial que brinda la institución.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Índice de Atención en Masajes Relajantes Proyectadas

Cuadro No. 37

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice Atención en Masajes Relajantes Proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Masajes Relajantes que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Masajes Relajantes	$MR = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Atención en Masajes Relajantes}}{\text{Total Atención en Masajes Relajantes Proyectados}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Masajes Relajantes que brinda la institución.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Informe Final

Cuadro No. 38

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Ausentismo	Mensual Semestral	Número de ausentismo esperado es de 0 sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de faltas	$A = \frac{\text{Trabajadores Ausentes}}{\text{Total Trabajadores}}$	<p>Este indicador permite determinar cuál es el porcentaje de ausentismo del personal. Si el trabajador no tiene faltas tendrá un 100% de cumplimiento.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>
Índice de Atrasos	Mensual Semestral	Número de atrasos esperado es de 0 sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de atrasos	$At = \frac{\text{Nº de atrasos Mensuales por trabajador}}{\text{Total Atrasos mensuales}}$	<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de funcionarios que frecuentemente se atrasan. Si el trabajador no tiene atrasos tendrá un 100% de cumplimiento.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>
Índice de Estabilidad del Personal	Semestral Anual	Número de estabilidad del personal se espera en un 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de personas que ya no laboran en la institución.	$RP = \frac{\text{Total personal que Renunció}}{\text{Nº Promedio de Personal}}$	<p>Este indicador permite determinar la estabilidad del personal.</p> <p>BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado</p>

Índice de Trámites Realizados	Mensual Semestral Anual	Número de trámites realizados se pretende que sea en un 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	General	Número de trámites realizados	Trámites realizados TR= $\frac{\text{Trámites realizados}}{\text{Trámites programados}}$	Este indicador permite determinar cuántos trámites fueron atendidos dentro de un determinado periodo. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice de Servicios Prestados	Mensual Semestral Anual	Número de servicios prestados es de 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de productos	Servicios prestados por trabajador SP= $\frac{\text{Servicios prestados por trabajador}}{\text{Total servicios prestados en el área}}$	Este indicador permite determinar cuál es el desempeño del personal en un tiempo determinado. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice de Cumplimiento de Objetivos	Semestral Anual	Número de objetivos cumplidos es de 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Objetivos Cumplidos	N° de actividades cumplidas CO= $\frac{\text{N° de actividades cumplidas}}{\text{Total de Actividades}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de cumplimiento de objetivos. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice de Quejas	Mensual Semestral Anual	Número de Quejas se pretende que sea 0 para obtener un 100% sin embargo es aceptable más, menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Quejas	N° de quejas personales Q= $\frac{\text{N° de quejas personales}}{\text{Total Quejas}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de quejas que mantiene cada funcionario. En este caso si no posee quejas tienen un 100% de cumplimiento. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado

Índice Despacho de sangre	Mensual Semestral Anual	Número de despacho de sangre se pretende que sea en un 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Pintas de sangre	N° de pintas de sangre despachadas DS= $\frac{\text{Total pintas de sangre programadas para despacho}}{\text{Total pintas de sangre programadas para despacho}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de pintas de sangre que se han despachado. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice Pruebas de compatibilidad	Mensual Semestral Anual	Número de pruebas de compatibilidad se pretende que sea en un 100% sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de pruebas de compatibilidad	N° de pruebas de compatibilidad realizadas PC= $\frac{\text{Total Pruebas de compatibilidad proyectadas}}{\text{Total Pruebas de compatibilidad proyectadas}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de pruebas de compatibilidad que se han realizado. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice Pintas de sangre obtenidas	Mensual Semestral Anual	Número de pintas de sangre obtenidas que se pretende sea en un 100% de lo planificado sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Pintas de sangre	N° de pintas de sangre obtenidas SO= $\frac{\text{Total pintas de sangre proyectadas}}{\text{Total pintas de sangre proyectadas}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de pintas de sangre que posee la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice plaquetas	Mensual Semestral Anual	Número de plaquetas que se pretende sea en un 100% de lo planificado sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de plaquetas	N° de plaquetas PL= $\frac{\text{Total de plaquetas proyectadas}}{\text{Total de plaquetas proyectadas}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de plaquetas que realiza la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado

Índice Atención Pre Hospitalaria Proyectada	Mensual Semestral Anual	Número de Atención Pre Hospitalaria que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención Pre Hospitalaria	N° de Atención Pre Hospitalaria APH= _____ Total Atención Pre Hospitalaria proyectada	Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención Pre Hospitalaria que brinda la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice Atención en Fracturas proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Fracturas que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Fracturas	N° de Atención en Fracturas FP= _____ Total Atención en Fracti proyectadas	Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Fracturas que brinda la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice Atención en Lumbalgias proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Lumbalgias que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Lumbalgias	N° de Atención en Lumbalgias LP= _____ Total Atención en Lumbalgias proyectadas	Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Lumbalgias que brinda la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado

Índice Atención en Parálisis Facial Proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Parálisis Facial que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Parálisis Facial	N° de Atención en Parálisis Facial PF= $\frac{\text{Total Atención Parálisis Facial proyectadas}}{\text{Total Atención Parálisis Facial proyectadas}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Parálisis Facial que brinda la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado
Índice Atención en Masajes Relajantes proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Masajes Relajantes que se pretende sea cumplida en un 100% de lo requerido sin embargo es aceptable más , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Masajes Relajantes	N° de Atención en Masajes Relajantes MR= $\frac{\text{Total Atención en Masajes Relajantes proyectados}}{\text{Total Atención en Masajes Relajantes proyectados}}$	Este indicador permite determinar el porcentaje de Atención en Masajes Relajantes que brinda la institución. BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

Nivel de Cumplimiento

Cuadro No. 39

PUNTUACIÓN	NIVEL	CUMPLIMIENTO %
10	Excelente	100%
8	Muy Bueno	80%
6	Bueno	60%
4	Regular	40%
2	Poco Satisfactorio	20%

Fuente: Investigadora
Elaboración: Investigadora

6.7.2.1.1.1.5 Evaluación

El siguiente es un modelo que sirve para la evaluación del Recurso Humano periódico el cual tendrá un puntaje de 10 que equivalen a un 100% distribuido conforme a la importancia considerada.



JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario

Apellidos y Nombres:

Cédula de Ciudadanía:

Departamento en que

Labora:

Cargo:

Apellidos y Nombres de

Jefe Departamental:

Período de Evaluación:

Señale (dd/mm/aa)

2. Actividades del Cargo**a) Indicadores de Gestión**

Indicadores Deseados:

3

Factor:

30%

Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Trámites Realizados		10				
Cumplimiento de Objetivos		10				
Servicios Prestados		10				
				TOTAL		

Indicadores no

Deseados:

3

Factor:

30%

Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Ausentismo		0				
Atraso		0				
Estabilidad del Personal		0				
				TOTAL		

b) Conocimientos

Conocimientos

Académicos:

2

Factor:

4%

Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Conocimientos generales	10				
Capacitaciones	10				
				TOTAL	

Conocimientos

Técnicos:

2

Factor:

4%

Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Conocimiento Tecnológico	10				
Capacitaciones	10				
				TOTAL	

c) Competencias						
Competencias:	7					
Factor:	7%					
Descripción	Meta Periodo	Cumplidos	Cumplimiento	Calificación	Equivalencia	
	Evaluador		%			
Orientación al Usuario	10					
Comunicación	10					
Solución de Problemas	10					
Organización Interna	10					
Iniciativa	10					
Colaboración	10					
Responsabilidad	10					
			TOTAL			
d) Competencias Generales						
Competencias:	4					
Factor:	8%					
Descripción	Meta Periodo	Cumplidos	Cumplimiento	Calificación	Equivalencia	
	Evaluador		%			
Cumplimiento de Metas	10					
Autocontrol	10					
Apertura de Aprendizaje	10					
Integridad	10					
			TOTAL			
e) Características de Liderazgo						
Competencias:	13					
Factor:	13%					
Descripción	Meta Periodo	Cumplidos	Cumplimiento	Calificación	Equivalencia	
	Evaluador		%			
Participación	10					
Habilidades Directivas	10					
Establecer Métodos y Técnicas	10					
Espíritu de Equipo	10					
Comunicación	10					
Poder de Negociación	10					
Producción de Sinergias	10					
Iniciativa	10					
Ética Profesional	10					
Tolerancia	10					
Empatía	10					
Trabajo en equipo	10					
Solidaridad	10					
			TOTAL			
3. Quejas						
Quejas	1					
Factor	-4%					
Descripción	Meta Periodo	Cumplidos	Cumplimiento	Calificación	Equivalencia	
	Evaluador		%			
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0					
			TOTAL			

4. Resumen de la Evaluación		
DETALLE		Calificación
2. Actividades del Cargo		
a) Indicadores de Gestión		
b) Conocimientos		
c) Competencias		
d) Competencias Generales		
e) Características de Liderazgo		
3. Quejas		
Quejas		
		TOTAL
		EQUIVALENCIA
<p>FUNCIONARIO EVALUADOR</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FUNCIONARIO EVALUADO</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FECHA:</p>		

JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA
FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO (BANCO DE SANGRE)
Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario
Apellidos y Nombres:
Cédula de Ciudadanía:
Departamento en que
Labora:
Cargo:
**Apellidos y Nombres
de Jefe**
Departamental:
Período de
Evaluación:
Señale (dd/mm/aa)
2. Actividades del Cargo
a) Indicadores de Gestión
Indicadores
Deseados:

4

Factor:

40%

Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Despacho de Sangre		10				
Prueba de Compatibilidad		10				
Pintas de Sangre		10				
Plaquetas		10				
TOTAL						

Actividades

4

Factor:

20%

Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Rastreo de Anticuerpos		10				
Procesamiento de Sangre		10				
Exámenes de Tipificación		10				
Plasmas frescos Congelados		10				
TOTAL						

b) Conocimientos
Conocimientos
Académicos:

4

Factor:

4%

Descripción		Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Inmuno Hematología		10				
Genética		10				
Hemocomponentes		10				
Hemoderivados		10				
TOTAL						

Conocimientos
Técnicos:

1

Factor:

4%

Descripción		Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Conocimiento Tecnológico		10				
TOTAL						

c) Competencias						
Competencias:	7					
Factor:	7%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Orientación al Usuario	10					
Conocimiento de Ciencias Básicas	10					
Manejo de material y equipo de laboratorio	10					
Habilidad para razonamiento numérico y verbal	10					
Capacidad analítica, crítica y reflexiva	10					
Conocimiento de Inglés (traducción, comprensión)	10					
Conocimiento de Anatomía	10					
			TOTAL			
d) Competencias Generales						
Competencias:	4					
Factor:	8%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Cumplimiento de Metas	10					
Autocontrol	10					
Apertura de Aprendizaje	10					
Integridad	10					
			TOTAL			
e) Características de Liderazgo						
Competencias:	13					
Factor:	13%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Participación	10					
Habilidades Directivas	10					
Establecer Métodos y Técnicas	10					
Espíritu de Equipo	10					
Comunicación	10					
Poder de Negociación	10					
Producción de Sinergias	10					
Iniciativa	10					
Ética Profesional	10					
Tolerancia	10					
Empatía	10					
Trabajo en equipo	10					
Solidaridad	10					
			TOTAL			
3. Quejas						
Quejas	1					
Factor	-4%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0					
			TOTAL			

4. Resumen de la Evaluación	
DETALLE	Calificación
2. Actividades del Cargo	
a) Indicadores de Gestión	
c) Conocimientos	
d) Competencias	
e) Competencias Generales	
f) Características de Liderazgo	
3. Quejas	
Quejas	
	TOTAL
	EQUIVALENCIA
<p>FUNCIONARIO EVALUADOR</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FUNCIONARIO EVALUADO</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FECHA:</p>	

JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA
FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO (AMBULANCIA)
Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario

Apellidos y Nombres:
Cédula de Ciudadanía:
Departamento en que Labora:
Cargo:
Apellidos y Nombres de Jefe Departamental:
Período de Evaluación:
Señale (dd/mm/aa)

2. Actividades del Cargo
a) Indicadores de Gestión

Indicadores Deseados:	1					
Factor:	40%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Atención Pre Hospitalaria		10				
				TOTAL		
Actividades	2					
Factor:	20%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Servicio de Ambulancia		10				
Rescate		10				
				TOTAL		

b) Conocimientos

Conocimientos Académicos:	4					
Factor:	4%					
Descripción		Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Primeros Auxilios		10				
Técnicas de Rescate		10				
Atención Pre Hospitalaria		10				
Emergencias Clínicas		10				
				TOTAL		
Conocimientos Técnicos:	2					
Factor:	4%					
Descripción		Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Electrocardiografía		10				
Conocimiento Tecnológico		10				
				TOTAL		

c) Competencias					
Competencias:	7				
Factor:	7%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Evaluar la condición del paciente	10				
Orientar al Usuario	10				
Reanimación Cardiopulmonar	10				
Técnicas Bomberiles	10				
Transporte y Manejo del paciente crítico	10				
Medicina Legal	10				
Procedimiento de Cirugía Menor	10				
			TOTAL		
d) Competencias Generales					
Competencias:	4				
Factor:	8%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Inglés Técnico	10				
Técnicas de Protección	10				
Apertura de Aprendizaje	10				
Integridad	10				
			TOTAL		
e) Características de Liderazgo					
Competencias:	13				
Factor:	13%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Participación	10				
Habilidades Directivas	10				
Establecer Métodos y Técnicas	10				
Espíritu de Equipo	10				
Comunicación	10				
Poder de Negociación	10				
Producción de Sinergias	10				
Iniciativa	10				
Ética Profesional	10				
Tolerancia	10				
Empatía	10				
Trabajo en equipo	10				
Solidaridad	10				
			TOTAL		
3. Quejas					
Quejas	1				
Factor	-4%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0				
			TOTAL		

4. Resumen de la Evaluación	
DETALLE	Calificación
2. Actividades del Cargo	
a) Indicadores de Gestión	
c) Conocimientos	
d) Competencias	
e) Competencias Generales	
f) Características de Liderazgo	
3. Quejas	
Quejas	
	TOTAL
	EQUIVALENCIA
<p>FUNCIONARIO EVALUADOR</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FUNCIONARIO EVALUADO</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FECHA:</p>	



JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO (REHABILITACIÓN FÍSICA)

Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario

Apellidos y Nombres:
Cédula de Ciudadanía:
Departamento en que
Labora:
Cargo:
Apellidos y Nombres
de Jefe Departamental:
Período de Evaluación:
Señale (dd/mm/aa)

2. Actividades del Cargo**a) Indicadores de Gestión**

Indicadores Deseados:	4					
Factor:	40%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Atención en Fracturas		10				
Atención en Lumbalgias		10				
Atención en Parálisis Facial		10				
Atención en Masajes Relajantes		10				
				TOTAL		
Actividades	1					
Factor:	20%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Tratamiento a Lesiones		10				
				TOTAL		

b) Conocimientos

Conocimientos Académicos:	4					
Factor:	4%					
Descripción		Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Anatomía		10				
Enfermería		10				
Gimnasia Terapéutica		10				
Psicología		10				
				TOTAL		
Conocimientos Técnicos:	1					
Factor:	4%					
Descripción		Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Conocimiento Tecnológico		10				
				TOTAL		

c) Competencias					
Competencias:	7				
Factor:	7%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Evaluar la condición del paciente	10				
Orientar al Usuario	10				
Administración Hospitalaria	10				
Cardio Vascular y respiratorio	10				
Transporte y Manejo del paciente	10				
Salud pública	10				
Neuropatología	10				
			TOTAL		
d) Competencias Generales					
Competencias:	4				
Factor:	8%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Técnicas de solución	10				
Apertura de Aprendizaje	10				
Integridad	10				
			TOTAL		
e) Características de Liderazgo					
Competencias:	13				
Factor:	13%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Participación	10				
Habilidades Directivas	10				
Establecer Métodos y Técnicas	10				
Espíritu de Equipo	10				
Comunicación	10				
Poder de Negociación	10				
Producción de Sinergias	10				
Iniciativa	10				
Ética Profesional	10				
Tolerancia	10				
Empatía	10				
Trabajo en equipo	10				
Solidaridad	10				
			TOTAL		
3. Quejas					
Quejas	1				
Factor	-4%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0				
			TOTAL		

4. Resumen de la Evaluación	
DETALLE	Calificación
2. Actividades del Cargo	
a) Indicadores de Gestión	
c) Conocimientos	
d) Competencias	
e) Competencias Generales	
f) Características de Liderazgo	
3. Quejas	
Quejas	
	TOTAL
	EQUIVALENCIA
<p>FUNCIONARIO EVALUADOR</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FUNCIONARIO EVALUADO</p> <p>Nombre:</p> <p>C.I.</p> <p>FECHA:</p>	

6.7.3 FASE III

6.7.3.1 Aplicación del Modelo de Evaluación al Desempeño al Talento Humano



JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario						
Apellidos y Nombres:	VINUEZA BARRIONUEVO JOSÉ LUIS					
Cédula de Ciudadanía:	1804019873					
Departamento en que Labora:	CONTABILIDAD					
Cargo:	AUXILIAR CONTABLE					
Apellidos y Nombres de Jefe Departamental:	VASQUEZ COLOMA ELVIS GEOVANNY					
Período de Evaluación:	PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012					
Señale (dd/mm/aa)	26/01/2013					
2. Actividades del Cargo						
a) Indicadores de Gestión						
Indicadores Deseados:	3					
Factor:	30%					
Actividades	Indicador	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Trámites Realizados	1	10	10	10,00%	10,00%	Excelente
Cumplimiento de Objetivos	2	10	8,3	8,30%	8,30%	Excelente
Servicios Prestados	3	10	10	10,00%	10,00%	Excelente
				TOTAL	28,30%	Excelente
Indicadores no Deseados:	3					
Factor:	30%					
Actividades	Indicador	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Ausentismo	4	0	0	0,0%	10,00%	Excelente
Atraso	5	0	0	0,0%	10,00%	Excelente
Estabilidad del Personal	6	0	0	0,0%	10,00%	Excelente
				TOTAL	30,00%	Excelente
b) Conocimientos						
Conocimientos Académicos:	2					
Factor:	4%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Conocimientos generales	10	8	80,0%	1,60%	Muy Bueno	
Capacitaciones	10	9	90,0%	1,80%	Excelente	
				TOTAL	3,40%	Excelente
Conocimientos Técnicos:	2					
Factor:	4%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Conocimiento Tecnológico	10	10	100,00%	2,00%	Excelente	
Capacitaciones	10	10	100,00%	2,00%	Excelente	
				TOTAL	4,00%	Excelente

c) Competencias					
Competencias:		7			
Factor:		7%			
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Orientación al Usuario	10	9	90,00%	0,90%	Excelente
Comunicación	10	9	90,00%	0,90%	Excelente
Solución de Problemas	10	8	80,00%	0,80%	Muy Bueno
Organización Interna	10	8	80,00%	0,80%	Muy Bueno
Iniciativa	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Colaboración	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Responsabilidad	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
			TOTAL	6,40%	Excelente
d) Competencias Generales					
Competencias:		4			
Factor:		8%			
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Cumplimiento de Metas	10	9	90,00%	1,80%	Excelente
Autocontrol	10	9	90,00%	1,80%	Excelente
Apertura de Aprendizaje	10	9	90,00%	1,80%	Excelente
Integridad	10	9	90,00%	1,80%	Excelente
			TOTAL	7,20%	Excelente
e) Características de Liderazgo					
Competencias:		13			
Factor:		13%			
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Participación	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Habilidades Directivas	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Establecer Métodos y Técnicas	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Espíritu de Equipo	10	9	90,00%	0,90%	Excelente
Comunicación	10	9	90,00%	0,90%	Excelente
Poder de Negociación	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Producción de Sinergias	10	9	90,00%	0,90%	Excelente
Iniciativa	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Ética Profesional	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Tolerancia	10	8	80,00%	0,80%	Muy Bueno
Empatía	10	8	80,00%	0,80%	Muy Bueno
Trabajo en equipo	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
Solidaridad	10	10	100,00%	1,00%	Excelente
			TOTAL	11,30%	Excelente
3. Quejas					
Quejas		1			
Factor		-4%			
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0	0,62	6,20%	3,75%	Excelente
			TOTAL	3,75%	Excelente

4. Resumen de la Evaluación		
DETALLE		Calificación
2. Actividades del Cargo		91,60%
a) Indicadores de Gestión	58,30%	
b) Conocimientos	7,40%	
c) Competencias	6,40%	
d) Competencias Generales	7,20%	
e) Características de Liderazgo	12,30%	
3. Quejas		3,75%
Quejas		3,75%
		TOTAL 95,35%
		EQUIVALENCIA Excelente
FUNCIONARIO EVALUADOR		
Nombre:		
C.I.		
FUNCIONARIO EVALUADO		
Nombre:		
C.I.		
FECHA:		

Nota:

La presente aplicación del modelo de evaluación no posee firmas de responsabilidad puesto que quien realizó la evaluación fue la investigadora directamente con los funcionarios que se encuentran enunciados la primera parte del formulario de evaluación.

Realizada la evaluación se determinó que el desempeño del funcionario es excelente.

**JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA
FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO (BANCO DE SANGRE)**

Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario						
Apellidos y Nombres:	SILVIA SANCHEZ					
Cédula de Ciudadanía:	1801940980					
Departamento en que Labora:	BANCO DE SANGRE					
Cargo:	DIRECTORA BANCO DE SANGRE					
Apellidos y Nombres de Jefe Departamental:	SILVIA SANCHEZ					
Período de Evaluación:	PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012					
Señale (dd/mm/aa)	26/01/2013					
2. Actividades del Cargo						
a) Indicadores de Gestión						
Indicadores Deseados:	4					
Factor:	40%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Despacho de Sangre	1	10	10	10%	10%	Excelente
Prueba de Compatibilidad	2	10	10	10%	10%	Excelente
Pintas de Sangre	3	10	10	10%	10%	Excelente
Plaquetas	4	10	10	10%	10%	Excelente
				TOTAL	40%	Excelente
Actividades	4					
Factor:	20%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Rastreo de Anticuerpos	1	10	10	10%	5%	Excelente
Procesamiento de Sangre	2	10	10	10%	5%	Excelente
Exámenes de Tipificación	3	10	10	10%	5%	Excelente
Plasmas frescos Congelados	4	10	10	10%	5%	Excelente
				TOTAL	20%	Excelente
b) Conocimientos						
Conocimientos Académicos:	4					
Factor:	4%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Inmuno Hematología	10	10	10%	1%	Excelente	
Genética	10	10	10%	1%	Excelente	
Hemocomponentes	10	10	10%	1%	Excelente	
Hemoderivados	10	10	10%	1%	Excelente	
				TOTAL	4%	Excelente
Conocimientos Técnicos:	1					
Factor:	4%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Conocimiento Tecnológico	10	10	10%	4%	Excelente	
				TOTAL	4%	Excelente

c) Competencias					
Competencias:	7				
Factor:	7%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Orientación al Usuario	10	10	10%	1%	Excelente
Conocimiento de Ciencias Básicas	10	10	10%	1%	Excelente
Manejo de material y equipo de laboratorio	10	10	10%	1%	Excelente
Habilidad para razonamiento numérico y verbal	10	10	10%	1%	Excelente
Capacidad analítica, crítica y reflexiva	10	10	10%	1%	Excelente
Conocimiento de Inglés (traducción, comprensión)	10	10	10%	1%	Excelente
Conocimiento de Anatomía	10	10	10%	1%	Excelente
			TOTAL	7%	Excelente
d) Competencias Generales					
Competencias:	4				
Factor:	8%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Cumplimiento de Metas	10	10	10%	2%	Excelente
Autocontrol	10	10	10%	2%	Excelente
Apertura de Aprendizaje	10	10	10%	2%	Excelente
Integridad	10	10	10%	2%	Excelente
			TOTAL	8%	Excelente
e) Características de Liderazgo					
Competencias:	13				
Factor:	13%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Participación	10	10	10%	1%	Excelente
Habilidades Directivas	10	10	10%	1%	Excelente
Establecer Métodos y Técnicas	10	10	10%	1%	Excelente
Espíritu de Equipo	10	10	10%	1%	Excelente
Comunicación	10	10	10%	1%	Excelente
Poder de Negociación	10	10	10%	1%	Excelente
Producción de Sinergias	10	10	10%	1%	Excelente
Iniciativa	10	10	10%	1%	Excelente
Ética Profesional	10	10	10%	1%	Excelente
Tolerancia	10	10	10%	1%	Excelente
Empatía	10	10	10%	1%	Excelente
Trabajo en equipo	10	10	10%	1%	Excelente
Solidaridad	10	10	10%	1%	Excelente
			TOTAL	13%	Excelente
3. Quejas					
Quejas	1				
Factor	-4%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0	10	10%	4%	Excelente
			TOTAL	4%	Excelente

4. Resumen de la Evaluación	
DETALLE	Calificación
2. Actividades del Cargo	
a) Indicadores de Gestión	60%
c) Conocimientos	8%
d) Competencias	7%
e) Competencias Generales	8%
f) Características de Liderazgo	13%
3. Quejas	
Quejas	4%
	TOTAL 100%
	EQUIVALENCIA Excelente
<p>FUNCIONARIO EVALUADOR</p> <p>Nombre: C.I.</p> <p>FUNCIONARIO EVALUADO</p> <p>Nombre: C.I.</p> <p>FECHA:</p>	

Nota:

La presente aplicación del modelo de evaluación no posee firmas de responsabilidad puesto que quien realizó la evaluación fue la investigadora directamente con los funcionarios que se encuentran enunciados la primera parte del formulario de evaluación.

Realizada la evaluación se determinó que el desempeño del funcionario es excelente.



JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO (AMBULANCIA)

Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario						
Apellidos y Nombres:	GIOVANNY CUENCA					
Cédula de Ciudadanía:	1803258142					
Departamento en que Labora:	AMBULANCIA					
Cargo:	TÉCNICO EN EMERGENCIA MEDICAS					
Apellidos y Nombres de Jefe Departamental:	JAVIER GORDON					
Período de Evaluación:	PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012					
Señale (dd/mm/aa)	26/01/2013					
2. Actividades del Cargo						
a) Indicadores de Gestión						
Indicadores Deseados:	1					
Factor:	40%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Atención Pre Hospitalaria	1	10	10	40%	40%	Excelente
				TOTAL	40%	Excelente
Actividades	2					
Factor:	20%					
Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Servicio de Ambulancia	1	10	10	10%	10%	Excelente
Rescate	2	10	10	10%	10%	Excelente
				TOTAL	20%	Excelente
b) Conocimientos						
Conocimientos Académicos:	4					
Factor:	4%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Primeros Auxilios	10	10	10%	1%	Excelente	
Técnicas de Rescate	10	10	10%	1%	Excelente	
Atención Pre Hospitalaria	10	10	10%	1%	Excelente	
Emergencias Clínicas	10	10	10%	1%	Excelente	
				TOTAL	4%	Excelente
Conocimientos Técnicos:	2					
Factor:	4%					
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Electrocardiografía	10	10	10%	2%	Excelente	
Conocimiento Tecnológico	10	10	10%	2%	Excelente	
				TOTAL	4%	Excelente

c) Competencias					
Competencias:	7				
Factor:	7%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Evaluar la condición del paciente	10	10	10%	1%	Excelente
Orientar al Usuario	10	10	10%	1%	Excelente
Reanimación Cardiopulmonar	10	10	10%	1%	Excelente
Técnicas Bomberiles	10	10	10%	1%	Excelente
Transporte y Manejo del paciente crítico	10	10	10%	1%	Excelente
Medicina Legal	10	10	10%	1%	Excelente
Procedimiento de Cirugía Menor	10	10	10%	1%	Excelente
TOTAL				7%	Excelente
d) Competencias Generales					
Competencias:	4				
Factor:	8%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Inglés Técnico	10	10	10%	2%	Excelente
Técnicas de Protección	10	10	10%	2%	Excelente
Apertura de Aprendizaje	10	10	10%	2%	Excelente
Integridad	10	10	10%	2%	Excelente
TOTAL				8%	Excelente
e) Características de Liderazgo					
Competencias:	13				
Factor:	13%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Participación	10	10	10%	1%	Excelente
Habilidades Directivas	10	10	10%	1%	Excelente
Establecer Métodos y Técnicas	10	10	10%	1%	Excelente
Espíritu de Equipo	10	10	10%	1%	Excelente
Comunicación	10	10	10%	1%	Excelente
Poder de Negociación	10	10	10%	1%	Excelente
Producción de Sinergias	10	10	10%	1%	Excelente
Iniciativa	10	10	10%	1%	Excelente
Ética Profesional	10	10	10%	1%	Excelente
Tolerancia	10	10	10%	1%	Excelente
Empatía	10	10	10%	1%	Excelente
Trabajo en equipo	10	10	10%	1%	Excelente
Solidaridad	10	10	10%	1%	Excelente
TOTAL				13%	Excelente
3. Quejas					
Quejas	1				
Factor	-4%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0	10	10%	4%	Excelente
TOTAL				4%	Excelente

4. Resumen de la Evaluación	
DETALLE	Calificación
2. Actividades del Cargo	
a) Indicadores de Gestión	60%
c) Conocimientos	8%
d) Competencias	7%
e) Competencias Generales	8%
f) Características de Liderazgo	13%
3. Quejas	
Quejas	4%
	TOTAL 100%
	EQUIVALENCIA Excelente
<p>FUNCIONARIO EVALUADOR</p> <p>Nombre: C.I.</p> <p>FUNCIONARIO EVALUADO</p> <p>Nombre: C.I.</p> <p>FECHA:</p>	

Nota:

La presente aplicación del modelo de evaluación no posee firmas de responsabilidad puesto que quien realizó la evaluación fue la investigadora directamente con los funcionarios que se encuentran enunciados la primera parte del formulario de evaluación.

Realizada la evaluación se determinó que el desempeño del funcionario es excelente.

JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA
FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DEL - DESEMPEÑO TALENTO HUMANO (REHABILITACIÓN FÍSICA)
Nota:

Para la obtención de resultados se aplicara una regla de tres

1. Datos del Funcionario

Apellidos y Nombres:	NANCY HARO
Cédula de Ciudadanía:	1802879856
Departamento en que Labora:	REHABILITACIÓN FÍSICA
Cargo:	REHABILITACION FISICA
Apellidos y Nombres de Jefe Departamental:	
Período de Evaluación:	PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012
Señale (dd/mm/aa)	26/01/2013

2. Actividades del Cargo
a) Indicadores de Gestión

Indicadores Deseados:	4
Factor:	40%

Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Atención en Fracturas	1	10	10	10%	10%	Excelente
Atención en Lumbalgias	2	10	10	10%	10%	Excelente
Atención en Parálisis Facial	3	10	10	10%	10%	Excelente
Atención en Masajes Relajantes	4	10	10	10%	10%	Excelente
				TOTAL	40%	Excelente

Actividades	1
Factor:	20%

Actividades	No.	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Tratamiento a Lesiones	1	10	10	10%	20%	Excelente
				TOTAL	20%	Excelente

b) Conocimientos

Conocimientos Académicos:	4
Factor:	4%

Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Anatomía	10	10	10%	1%	Excelente	
Enfermería	10	10	10%	1%	Excelente	
Gimnasia Terapéutica	10	10	10%	1%	Excelente	
Psicología	10	10	10%	1%	Excelente	
				TOTAL	4%	Excelente

Conocimientos Técnicos:	1
Factor:	4%

Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia	
Conocimiento Tecnológico	10	10	10%	4%	Excelente	
				TOTAL	4%	Excelente

c) Competencias					
Competencias:	7				
Factor:	7%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Evaluar la condición del paciente	10	10	10%	1%	Excelente
Orientar al Usuario	10	10	10%	1%	Excelente
Administración Hospitalaria	10	10	10%	1%	Excelente
Cardio Vascular y respiratorio	10	10	10%	1%	Excelente
Transporte y Manejo del paciente	10	10	10%	1%	Excelente
Salud pública	10	10	10%	1%	Excelente
Neuropatología	10	10	10%	1%	Excelente
			TOTAL	7%	Excelente
d) Competencias Generales					
Competencias:	4				
Factor:	8%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Orientación al Usuario	10	10	10%	2%	Excelente
Técnicas de solución	10	10	10%	2%	Excelente
Apertura de Aprendizaje	10	10	10%	2%	Excelente
Integridad	10	10	10%	2%	Excelente
			TOTAL	8%	Excelente
e) Características de Liderazgo					
Competencias:	13				
Factor:	13%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Participación	10	10	10%	1%	Excelente
Habilidades Directivas	10	10	10%	1%	Excelente
Establecer Métodos y Técnicas	10	10	10%	1%	Excelente
Espíritu de Equipo	10	10	10%	1%	Excelente
Comunicación	10	10	10%	1%	Excelente
Poder de Negociación	10	10	10%	1%	Excelente
Producción de Sinergias	10	10	10%	1%	Excelente
Iniciativa	10	10	10%	1%	Excelente
Ética Profesional	10	10	10%	1%	Excelente
Tolerancia	10	10	10%	1%	Excelente
Empatía	10	10	10%	1%	Excelente
Trabajo en equipo	10	10	10%	1%	Excelente
Solidaridad	10	10	10%	1%	Excelente
			TOTAL	13%	Excelente
3. Quejas					
Quejas	1				
Factor	-4%				
Descripción	Meta Periodo Evaluador	Cumplidos	Cumplimiento %	Calificación	Equivalencia
Por queja grave comprobada y debidamente justificada	0	10	10%	4%	Excelente
			TOTAL	4%	Excelente

4. Resumen de la Evaluación	
DETALLE	Calificación
2. Actividades del Cargo	
a) Indicadores de Gestión	60%
c) Conocimientos	8%
d) Competencias	7%
e) Competencias Generales	8%
f) Características de Liderazgo	13%
3. Quejas	
Quejas	4%
	TOTAL 100%
	EQUIVALENCIA Excelente
FUNCIONARIO EVALUADOR	
Nombre:	
C.I.	
FUNCIONARIO EVALUADO	
Nombre:	
C.I.	
FECHA:	

Nota:

La presente aplicación del modelo de evaluación no posee firmas de responsabilidad puesto que quien realizó la evaluación fue la investigadora directamente con los funcionarios que se encuentran enunciados la primera parte del formulario de evaluación.

Realizada la evaluación se determinó que el desempeño del funcionario es excelente.



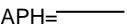



Informe Final

Indicadores de Gestión Tipo Individuales

Los indicadores fueron utilizados para la parte pertinente del formulario anteriormente presentado.

Cuadro No. 40

NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	ESTANDAR Y RANGO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Servicios Prestados	Mensual Semestral Anual	Número de servicios prestados es de 600 sin embargo es aceptable menos un 5% (30)	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de productos	$SP = \frac{600}{600}$ $SP=1$	BRECHA: Se ha cumplido con lo programado. Por lo que existe un buen desempeño
Índice de Cumplimiento de Objetivos	Semestral Anual	Número de objetivos cumplidos es de 720 sin embargo es aceptable menos un 5% (36)	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Objetivos Cumplidos	$CO = \frac{600}{720}$ $Co=0.83$	BRECHA: Se considerara a lo programado menos lo esperado y debido a que no existe una gran diferencia se considera un cumplimiento que direcciona a un buen desempeño
Índice de Quejas	Mensual Semestral Anual	Número de Quejas se pretende que sea 0 para obtener un 100% sin embargo es aceptable mas , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Quejas	$Q = \frac{30}{480}$ $Q=0.63$	BRECHA: Se considera que el funcionario no posee mayor llamadas de atención por lo que se considera que su trabajo es bueno
Índice Despacho de sangre	Mensual Semestral Anual	Número de despacho de sangre se pretende que sea en 370 pintas de sangre menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Pintas de sangre	$DS = \frac{370}{370}$ $DS=1$	BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que generalmente se requiere
Índice Pruebas de compatibilidad	Mensual Semestral Anual	Número de pruebas de compatibilidad se pretende que sea 200 sin embargo es aceptable menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de pruebas de compatibilidad	$PC = \frac{200}{200}$ $PC= 1$	BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que generalmente se requiere

Índice Pintas de sangre obtenidas	Mensual Semestral Anual	Número de pintas de sangre que se pretende sea 400 de lo planificado sin embargo es aceptable menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Pintas de sangre	400 SO=  400 SO=1	BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que obligatoriamente se requiere
Índice plaquetas	Mensual Semestral Anual	Número de plaquetas que se pretende sea 100 de lo planificado sin embargo es aceptable menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de plaquetas	100 PL=  100 PL=1	. BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que obligatoriamente se requiere
Índice Atención Pre Hospitalaria proyectada	Mensual Semestral Anual	Número de Atención Pre Hospitalaria que se pretende sea 195 de lo requerido sin embargo es aceptable menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención Pre Hospitalaria	195 APH=  195 APH=1	BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que obligatoriamente se requiere
Índice Atención en Fracturas proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Fracturas que se pretende sea cumplida 100 de lo requerido sin embargo es aceptable menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Fracturas	100 FP=  100 FP=1	. BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que obligatoriamente se requiere
Índice Atención en Lumbalgias proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Lumbalgias que se pretende sea cumplida en 300 de lo requerido sin embargo es aceptable menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Lumbalgias	300 LP=  300 LP=1	BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que obligatoriamente se requiere
Índice Atención en Parálisis Facial proyectadas	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Parálisis Facial que se pretende sea cumplida 120 de lo requerido sin embargo es aceptable mas , menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Parálisis Facial	120 PF=  120 PF=1	BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que obligatoriamente se requiere

Índice Atención en Masajes Relajantes	Mensual Semestral Anual	Número de Atención en Masajes Relajantes que se pretende sea cumplida 400 de lo requerido sin embargo es aceptable menos un 5%	100% La calificación va basada en 10 puntos lo cual equivale a un 100%	Individual	Número de Atención en Masajes Relajantes	400 $MR = \frac{\quad}{400}$ MR=1	BRECHA: Lo que se ha programado es lo que la institución necesita por lo que se ha cumplido con lo que obligatoriamente se requiere
--	--	---	--	-------------------	---	---	---

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

6.8 Administración

La administración de la propuesta estará a disposición de la Coordinadora de Recursos Humanos de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, ya que la evaluación del recurso humano es función de este departamento propagando de esta manera la propuesta realizada.

6.9 Previsión de la Evaluación

Para la previsión de la evaluación se presenta la siguiente Matriz.

**Matriz de análisis de evaluación para la implementación de la
propuesta**

Cuadro No. 41

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
Interesados en evaluar	Gerente Administrativo
	Coordinadora de Recursos Humanos
Razones que justifican la evaluación	Determinar el desempeño del recurso humano
	Identificar falencias en el proceso del cumplimiento de funciones.
	Determinar el cumplimiento de objetivos.
Objetivos del plan de evaluación	Identificar los factores por el cual no se ha evaluado el desempeño del talento humano.
	Examinar los elementos que inciden en el desempeño del talento humano para crear indicadores de gestión adecuados.
	Establecer un modelo de evaluación para el personal que permita identificar el desempeño del recurso humano.
	Identificar las políticas de selección y formación del recurso humano. Determinar un mecanismo de monitoreo constante.
Aspectos a ser evaluados	Recurso Humano
Personal encargado de evaluar	Investigadora Coordinadora de Recursos Humanos
Periodos de evaluación	Semestral
Proceso metodológico	Método inductivo – Deductivo
Recursos	Encuestas
	Entrevistas
	Flujogramas

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

BIBLIOGRAFÍA:

- BARQUERO CORRALES, Alfredo, Administración de Recursos Humanos, San José Costa Rica, 1987 pág.21
- BLANCO LUNA, Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Bogotá, Colombia, 2004, págs.14, 45
- BONNEFOY, Juan Cristóbal; y, ARMIJO, Marianela, Indicadores de Desempeño en el Sector Público, United Nations, 2006 pág.27
- BRAVO DONOSO, Nina María, Valores Humanos, Santiago de Chile, 1998 pág.65
- CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio, Investigación en Administración en América Latina, Manizales, Colombia, 2005 pág. 742
- CASTILLO APONTE, José, Administración de personal Un enfoque hacia la calidad, Bogotá, Colombia,2006 Pág. 87, 108, 120, 123
- COOPERS & LYBRAND, Los Nuevos Conceptos del Control Interno, Madrid, España, 1997, Pág. 7,15
- DE LA PEÑA, Sergio, El Modo de Producción Capitalista, México 1978 pág. 34
- DE LARA BUENO, María Isabel, Manual básico de revisión y verificación contable, Madrid, España, 2007 Pág. 54
- ESCRIBANO GONZÁLEZ, Alicia, Aprender a enseñar, 2004 pág.336
- FONSECA LUNA, Oswaldo, Vademecum Contralor 2008, Lima, Perú, 2008 Pág. 54
- FINCH STONER, James Arthur; y, otros, Administración, México, 1996 pág. 293
- FRANCÉS, Antonio, Estrategia y Planes Para La Empresa, Naucalpan de Juárez, México 2006 pág. 360
- GARCIA, Gretel; y, TORRIJOS, Eduardo, Vivir con valores, México, 2003 pág.71
- GRANDE, Ildefonso; y, ABASCAL, Análisis de Encuestas, Madrid, España, Pág.14
- GRANJO AGUILAR, Jesús, Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos, La Coruña, España, 2008 pág.64

HERNÁNDEZ ARIAS, Moisés Daniel, El Crédito Bancario en Costa Rica, San José, Costa Rica 1996 pág.97

HERNÁNDEZ MORENO, José Fundamentos del Deporte, Barcelona, España, 2005 pág.18

INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN AGRARIA, Seminario sobre aspectos orgánico administrativos, Lima, Perú, 1979 pág. 19

JÁÑEZ BARRIO, Tarsicio, Metodología de la Investigación en Derecho, 3ra edición, Caracas, Venezuela, 2008 Pág. 124

LÓPEZ J., Camps; CARRERA A., Gadea, El control de Gestión en la Administración Local, Barcelona, 1992 pág. 55

MALAGÓN, Gustavo; y, otros, Garantía de Calidad en Salud, Bogotá, Colombia 2006 pág. 508

MINTZBERG, Henry; y, El proceso estratégico, Naucalpan de Juárez, México, 1997 pág.19

MCDANIEL, Carl; GATES, Roger, Investigación de Mercados, México, 2005 pág.256

MORA ENGUÍDANOS, Araceli, Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión, Madrid, España, 2008 Pág.32

NEVADO PEÑA, Domingo, Control de Gestión Social: La Auditoria de los Recursos Humanos, Murcia, España, 1999 Pág. 191

ORTIGUEIRA M., Administraciones Públicas. Teoría Básica de las Auditorías de Gestión, Granada, 1987 pág.13

PERDOMO MORENO, Abraham, Fundamentos de Control Interno, novena edición, 2004 pág.2

QUESADA, Vicente; y, GARCÍA, Alfonso, Lecciones de Cálculo de Probabilidades, Madrid, España, 1988 Pág. 52

QUINTANA, Juan R., Policia y democracia en Bolivia: una política institucional pendiente, La Paz, Bolivia, 2005 pág. XVII

ROJAS OSORIO, Carlos, El asombro del pensar, San Juan Puerto Rico, 2005 pág.124

SALGUEIRO, Amado, Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando, Madrid, España, 2001 Pág.3

SALKIND, Neil J., Métodos de Investigación, México, 1997 Pág. 112

SANTILLANA GONZÁLEZ, Juan Ramón, Establecimientos de sistemas de control interno, México, 2003 Pág.3, 19

SERWAY, Raymond A.; FAUGHN, Jerry S., Física para Bachillerato General, México, 2006, Pág. 20

VILLARROEL GONZÁLEZ, Carlos, Revista Chilena de Ingeniería, Santiago de Chile, 2009, Pág.226

ZAMBRANO BARRIOS, Alberto, Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública, Caracas, 2007 pág.233

CUERPOS LEGALES

Constitución de la República del Ecuador

Convenio de Ginebra de 1949

Reglamento Interno de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

Estatuto Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana

TESIS

SOLÍS GUTIÉRREZ, Mayra Alexandra, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA DURANTE EL AÑO 2010, Ambato, Ecuador, 2011

QUINAPANTA JEREZ, Antonia Ernestina, APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALASACA LTDA. EN EL AÑO 2010, Ambato, Ecuador, 2011

LINKOGRAFÍA

http://facee.files.wordpress.com/2007/11/mapa_ambato.jpg

http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos

ANEXOS

RUC

JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA


...le hace bien al país!

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 1891707785001
RAZON SOCIAL: JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: ORTIZ CALVACHE WILSON RIGOBERTO
CONTADOR: VASQUEZ COLOMA ELVIS GEOVANNY

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 07/07/1941 **FEC. CONSTITUCION:** 07/07/1941
FEC. INSCRIPCION: 28/06/2002 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 04/05/2010

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
ACTIVIDADES REALIZADAS EN BANCOS DE SANGRE

DIRECCION PRINCIPAL:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Barrio: PLAZA URBINA Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: 2057 Intersección: QUITO Edificio: CRUZ ROJA Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA PLAZA URBINA Telefono Trabajo: 032422218 Telefono Trabajo: 532821959 Fax: 032422218 Email: crj@andina.net

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA



CRUZ ROJA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA
INSTITUCION DE AYUDA Y SERVICIO SOCIAL
AMBATO

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO DE TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

 
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: SXFLORES **Logar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1500 **Fecha y hora:** 04/05/2010

Página 1 de 2



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891707785001
RAZON SOCIAL: JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	NATIZ: MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 07/07/1941
NOMBRE COMERCIAL: CRUZ ROJA			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES ATENCION DIURNA A PERSONAS INCAPACITADAS, ORIENTACION DE NIÑOS
ACTIVIDADES CLINICAS DE PATOLOGIA Y DIAGNOSTICO REALIZADAS EN LABORATORIOS
ACTIVIDADES REALIZADAS EN BANCOS DE SANGRE
ACTIVIDADES DE ALBERGUE Y SOCORRO POR PARTE DE ENTIDADES PRIVADAS A REFUGIADOS E INMIGRANTES
ACTIVIDADES DE ALBERGUE Y SOCORRO POR PARTE DE ENTIDADES PRIVADAS A VICTIMAS DE DESASTRES,
SUMINISTRO DE ALBERGUE TEMPORAL O A LARGO PLAZO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Barrio: PLAZA URBINA Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE
Número: 2007 Intersección: QUITO Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA URBINA Edificio: CRUZ ROJA Teléfono
Trabajo: 032422218. Teléfono Trabajo: 032621959 Fax: 032422218 Email: crt@andinanet.net



[Handwritten signature]
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Handwritten signature]
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: SXFLORES Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1666 Fecha y hora: 04/05/2016

AMBATO



Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua

Dirección: Av. 12 de Noviembre 20-07 y Quito

http://facee.files.wordpress.com/2007/11/mapa_ambato.jpg

**FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES
DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**



Fecha:			
	dd	mm	aa

Página		de	
--------	--	----	--

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Objetivo: Estudiar la incidencia de los Indicadores de Gestión en la Gestión del Recurso Humano para determinar procedimientos de administración de Recursos Humanos adecuados en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

INFORMATIVO:

Por favor, sírvase contestar a las siguientes preguntas con sinceridad. Marque con una X en el paréntesis, a la respuesta que usted escoja.

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	Conoce usted que son los Indicadores de Gestión?		
2	Sabía usted que los Indicadores de Gestión son un medio de medición?		
3	Existen Indicadores de Gestión para evaluar la Gestión del Recurso Humano en la institución?		
4	Considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a la mejora de la Gestión del Recurso Humano?		
5	Conoce usted el objetivo por el cual fue creado la JPCRT?		
6	Conoce usted los servicios que presta la JPCRT?		
7	Conoce usted el plan operativo anual de la JPCRT?		
8	Considera que la Gestión del Recurso Humano incide directamente en el cumplimiento de los objetivos que persigue JPCRT?		
9	Conoce usted si existe un cuadro comparativo de gestión del talento humano anteriores con la gestión actual?		
10	Conoce usted si existe una forma de evaluación a la gestión del talento humano?		
11	Cree usted que el procedimiento para la contratación y manejo de personal es el más adecuado?		
12	Considera que la Gestión del Recurso Humano debe ser evaluada y monitoreada y a fin de controlar y regular su adecuado desempeño?		

**NÓMINA DEL PERSONAL DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ
ROJA DE TUNGURAHUA**

	NOMBRES	CARGO
1	BARRIONUEVO ANTONIETA	COOR. R.R.H.H.
2	BORJA SEGUNDO	GUARDIA
3	CHANGO HERNAN	GUARDIA
4	CAICEDO MARIA DOLORES	SECRETAR.AUX.CONT.
5	HIDALGO VICTOR	SS.GG.ADMIN.
6	VINUEZA JOSE LUIS	AUXIL.CONTABLE
7	VASQUEZ ELVIS	GERENTE ADMINIS.
8	ACOSTA JOSE	TECNOLOGO
9	AGUILAR PATRICIA	TECNOLOGA
10	ANDAGANA IVAN	TECNOLOGO
11	LIZANO SALVADOR	SS.GG.BANCO S.
12	MEDINA FANNY	TECNOLOGA
13	PALATE LIGIA	TECNOLOGA
14	SANCHEZ SYLVIA	TECNOLOGA
15	TEAGUARO LORENA	TECNOLOGA
16	URQUIZO ALICIA	TECNOLOGA
17	ZAPATA MARIA FERNANDA	TECNOLOGA
18	CARRASCO NESTOR	CHOFER
19	GAMBOA EDGAR	CHOFER
20	NARANJO SANTOS	CHOFER
21	PEÑALOZA CHRISTIAN	CHOFER
22	CUENCA GIOVANNY	PARAMED.AUX.BOD.
23	GORDON JAVIER	PARAMEDICO
24	VALDES HECTOR	PARAMEDICO
25	CAMPOS JESSENIA	TELEFONISTA
26	DIAZ HENRY	TELEFONISTA
27	PINTADO GUSTAVO	TELEFONISTA
28	VALLEJO MIGUEL	TELEFONISTA
29	MORA DIEGO	COORDINDOR GREAD
30	VARGAS ALBA	COOR. VOLUNTARIA.

	NOMBRES	CARGO
31	CRUZ JOSE SEBASTIAN	LIC. FISIOTERAPIA
32	HARO NANCY	LIC. FISIOTERAPIA
33	SANTAMARIA CRISTINA	LIC. FISIOTERAPIA
34	BELTRAN NANCY	SS.GG.SALUD
35	DONOSO ROCIO	AUX. ENFERMERIA
36	HERNANDEZ MONICA	AUX. ENFERMERIA
37	MORALES MARIBEL	AUX. ENFERMERIA
38	SALAME LAURA	MEDICO GINECOL.
39	AGUAS MARIA ELENA	CAJERA - COOR.CAP.
40	GALARZA AMALIA	COOR.DES.RECURSOS
41	JIMENEZ GABRIELA	CAJERA
42	MELENDRES EDUARDO	COORD.SALUD COM.
43	CAICEDO MARTHA	AUXIL.OPTOMETR.
44	ROSERO DIEGO	OPTOMETRISTA
45	VALLEJO VERONICA	AUXIL.ODONTOLOG.
46	LOPEZ NATALIA	AUX.FARMACIA
47	SANDOVAL MARILU	AUX.FARMACIA

PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE S	PRESUPUESTO	
				Nº, Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIOJun-tas Provinciales	EXTRAORDINARIO-
	Fortalecer las comunidades para su respuesta efectiva frente a desastres y crisis.	Fortalecer las Juntas Cantonales mediante la creación del programa PFFYVH - Restablecer y mejorar el funcionamiento de las comunidades después de desastres y crisis - Acreditar voluntarios como promotores de doctrina y seguridad	Programa de PFFYVH establecido en 1 Junta Cantonal - 10 Voluntarios acreditados	1 Junta Cantonal - 10 Voluntarios establecidos	Una Junta Cantonal establecida - 10 Voluntarios acreditados	- Creación del Programa PFFYVH en los Cantones de la Provincia - Acreditación de los Voluntarios como Promotores de Doctrina y Seguridad Operativa I, II - Socialización del Programa en el área del Restablecimiento de contacto entre Familiares.	Coordinador de PFFYVH	345,00	
		Captar voluntarios 1 vez al año, Fortalecer el programa QRED en la cabecera provincial y en los cantones o comunidades más vulnerables. Crear brigadas voluntarias - Réplica de conocimientos.	6 Eventos de Formación.	70 voluntarios formados.	Un Capacitación Bimensual.	capacitales en temas de AVC, Primeros Auxilios Básicos, APH, APH1, APH2 y gestión de riesgo. - Creación del Programa PFFYVH en los Cantones de la Provincia - Acreditación de los Voluntarios como Promotores de Doctrina y Seguridad Operativa I, II - Socialización del Programa en el área del Restablecimiento de contacto entre Familiares.	Coordinador Provincial QRED y Coordinadores Cantonales - Coordinador del PFFYVH	250,00	5.000,00

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE S	PRESUPUESTO	
				Nº, Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIOJun-tas Provinciales	EXTRAORDINARIO-
	Restablecer el funcionamiento de las comunidades después de desastres y crisis.	Capacitación para una fase de respuesta(Logística, rescate, Telecom, Soi, COE, Refrescoamiento anual, Esfera, EDAN, y Suma)Crear un Fondo de Emergencia, Buscar la suficiente ayuda humanitaria para el restablecimiento de la comunidad. Mapa de actores locales.	Siete Talleres en los Temas definidos. - Fondo de Emergencia disponible. - Un mapa de actores locales por junta cantonal anualmente.	70 voluntarios, 2 miembros de Gobierno capacitados Fondo de Emergencia con un monto aproximado de 3000 dolares. - Un mapa diseñado y actualizado.	Un Taller Semestral. - Fondo de Emergencia disponible en el año 2012 y ejecutable en los próximos años. Mapas de actores locales diseñados a partir del 2012.	- Capacitar con Talleres en temas de Logística, Rescate, Telecom, Coe, Edan, Suma y Esfera. - Gestionar un fondo de Emergencia Local. - Elaborar mapas de actores locales anualmente.D5	Coordinador Provincial QRED y Coordinadores Cantonales.	250,00	5.000,00
		Registrar el número de muertos y pérdidas y daños.(APH, Operativo Feriados, Informes de situación, Emergencias y desastres). Generar Cursos anuales de Situación, EDAN y Cierre.	Una Casa Abierta informativa.	una casa abierta anual.	Mayo	Concientizar y participar con la comunidad operativamente en los riesgos que presente la provincia de Tungurahua durante los feriados, eventos, emergencias y desastres.	Coordinador Provincial QRED y Coordinadores Cantonales.	175,00	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE S	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades. Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Juntas Provinciales	EXTRAORDINARIO
1. Salvar vidas mediante la gestión integral del riesgo.	Integrar y actuar los Equipos Nacionales de respuesta por especialidad y por zona.	Capacitar a los voluntarios de la Provincia en diferentes especialidades para que puedan integrar los equipos nacionales. (EDAN, ENI, BREAK, Ayuda Humanitaria, APH3, APH4, APH TLS, Estricción Vehicular, Pescaje de Montaña, Pescaje acuatico). Equipamiento y reposición.	1 Voluntarios especializados. - Equipo renovado.	1 curso	Agosto	Capacitar a los voluntarios en temas: ENI, BREAK, Ayuda Humanitaria, APH3, APH4, APH TLS, Estricción Vehicular, Pescaje de Montaña, Pescaje acuatico. - Equipamiento y reposición del material.	Coordinador Provincial GRED y Coordinadores Cantonales.		5.000,00
			Voluntarios capacitados	101 voluntarios	agosto 2012 a enero 2013	Capacitar a voluntarios "Seguridad Operativa"; Primeros Auxilios; Pescaje Vertical; DIH; Comunicaciones; Malla Básica	Juntas Cantonales		1.200,00
			Comunidades capacitadas	11 comunidades	agosto 2012 a enero 2013	Capacitar a comunidades	Juntas Cantonales		2.047,50

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE S	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades. Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Juntas Provinciales	EXTRAORDINARIO
		Fortalecer las comunidades para su respuesta efectiva frente a desastres y crisis	Voluntarios capacitados	101 voluntarios	agosto 2012 a enero 2013	Capacitar a voluntarios "Seguridad Operativa"; Primeros Auxilios; Pescaje Vertical; DIH; Comunicaciones; Malla Básica	Juntas Cantonales		1.200,00
			Comunidades capacitadas	11 comunidades	agosto 2012 a enero 2013	Capacitar a comunidades	Juntas Cantonales		2.047,50
			Operativos ejecutados	47 operativos	marzo 2012 a febrero 2013	Participación en diferentes operativos	Juntas Cantonales		2.550,00
			Eventos deportivos	200 eventos	marzo 2012 a febrero 2012	Participación en diferentes eventos deportivos	Juntas Cantonales		1.500,00
			Pobladores del cantón capacitados		marzo 2012 a febrero 2013	Capacitación a personas particulares	Juntas Cantonales		300,00

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº, Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Juntas Provinciales	EXTRAORDINARIO
		Fortalecer las comunidades para su respuesta efectiva frente a desastres y crisis	Comunidades capacitadas	11 comunidades	agosto 2012 a enero 2012	Capacitar a comunidades	Juntas Cantonales		2.047,50
			Operativos ejecutados	47 operativos	marzo 2012 a febrero 2012	Participación en diferentes operativos	Juntas Cantonales		2.550,00
			Eventos deportivos	200 eventos	marzo 2012 a febrero 2012	Participación en diferentes eventos deportivos	Juntas Cantonales		1.500,00
			Pobladores del cantón capacitados		marzo 2012 a febrero 2012	Capacitación a personas particulares	Juntas Cantonales		200,00
		Fortalecer los conocimientos del voluntariado para una respuesta efectiva ante cualquier evento	Voluntarios y miembros de Gobierno capacitados	20 voluntarios y 10 miembros de JE	dic-12	Fortalecer los conocimientos del voluntariado para una respuesta efectiva ante cualquier evento	Juntas Cantonales		500,00

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº, Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Juntas Provinciales	EXTRAORDINARIO
		Fortalecer las comunidades para su respuesta efectiva frente a desastres y crisis	Operativos ejecutados	47 operativos	marzo 2012 a febrero 2013	Participación en diferentes operativos	Juntas Cantonales		2.550,00
			Eventos deportivos	200 eventos	marzo 2012 a febrero 2013	Participación en diferentes eventos deportivos	Juntas Cantonales		1.500,00
			Pobladores del cantón capacitados		marzo 2012 a febrero 2013	Capacitación a personas particulares	Juntas Cantonales		300,00
		Fortalecer los conocimientos del voluntariado para una respuesta efectiva ante cualquier evento	Voluntarios y miembros de Gobierno capacitados	20 voluntarios y 10 miembros de JE	dic-12	Fortalecer los conocimientos del voluntariado para una respuesta efectiva ante cualquier evento	Juntas Cantonales		500,00
	Suscribir e implementar Acuerdos marcos y específicos .	Generar convenios que se integren con algún financiamiento para poder obtener los mejores resultados.	1 proyecto aprobado y ejecutado.	1 proyecto	Agosto	Formulación de proyectos de Cooperación.	Coordinadores provinciales de los cuatro programas operativos.		250,00

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIOJuntas Provinciales	EXTRAORDINARIO-
Mejorar el estado de la salud, individual y colectivo.		Fortalecer las capacidades de las comunidades en hábitos y Prácticas saludables.	550 personas de las comunidades capacitadas anualmente. - 20 voluntarias capacitadas anualmente. - 1 Feria de salud por año.	550 personas comunitarias reciben capacitaciones sobre salud preventiva	Marzo 2012 - Marzo 2013	Talleres sobre salud preventiva (hábitos saludables, nutrición, medio ambiente.)	Coor. Provincial de Salud y Desarrollo comunitario, y líderes de brigadas.	800,00	400,00
				3 Ferias de salud expuesta a población en general para promover hábitos y estilos de vida saludables, donación voluntaria de sangre, Campañas de salud	Febrero 2012 - Diciembre 2012	Campañas de zencibilización, (ferias de salud)	Coor. Provincial de Salud y Desarrollo comunitario, y líderes de brigadas.	650,00	500,00
				25 Voluntarios se capacitan y mejoran sus conocimientos mediante la participación de talleres en APS (Atención Primaria de Salud)	Febrero 2012 - Diciembre 2012	Talleres con voluntarios del programa de Salud Comunitaria sobre APS, e IEC, SPAC y Apoyo Psicosocial.	Coor. Provincial de Salud y Desarrollo comunitario, y líderes de brigadas.	900,00	300,00
PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIOJuntas Provinciales	EXTRAORDINARIO-
		Desarrollar capacidades en temas de estilos de vida saludables en la comunidad y el voluntariado	Número de personas alcanzadas en formación, capacitación y acciones en hábitos saludables	70% de Moradores comunitarios visitados a domicilio mejoran sus hábitos de salud	Marzo 2012 - Diciembre 2012	Visitas Domiciliarias a sectores vulnerables comunitaria mediante la aplicación de la metodología SPAC (Salud y Primeros Auxilios Comunitarios en Acción) y Escuelas saludables; Campañas Odontológicas	Coor. Provincial de Salud y Desarrollo comunitario, y líderes de brigadas.	300,00	4.270,00
				20 voluntarios/as	Febrero - Marzo	Nivelación de conocimientos a voluntariado del Programa de JIP, en SSR y UID - Formación a los Voluntarios en estilos de vida saludable: alimentación, ejercicios, y	Coor. Provincial de Juventud		
				500 Personas	Abril	Feria de estilos de vida saludable	Coor. Provincial de Juventud	300,00	
				50% de moradores comunitarios se involucran y participan en un nuevo Plan de Salud	Abril 2012 - Marzo 2013	Diseño, planificación de un Plan de Salud Comunitario	Coor. Provincial de Salud comunitaria, y líderes de brigadas.	200,00	600,00
				El 70% de los capacitados aplicando y promoviendo prácticas saludables de medio ambiente	Abril 2012 - Diciembre 2012	Talleres sobre estilos de vida saludable - Salud Sexual y reproductiva, VIH y Donación Voluntaria de Sangre	Coor. Provinciales de Salud comunitaria, Juventud y líderes de brigadas, Promotores de Club 25	600,00	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012										
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA										
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO		
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Ju ntas Provinciales	EXTRAORDIN ARIO-	
2- Promover una vida sana y segura.		Implementar capacidades de las comunidades en prácticas saludables, promoción de la higiene y manejo de desechos	Número de personas con prácticas saludables, promoción de la higiene y manejo de desechos	30 voluntarios/as	Febrero	Formación y capacitación sobre prácticas saludables, higiene y manejo de desechos por parte de S.C. y/o alianzas estratégicas	Coor. Provincial de Juventud			
				1000 personas	Febrero	Campañas de manejo de desechos reciclables en varios eventos de las F.F.F.F.		Coor. Provincial de Juventud	300,00	
				600 personas	Marzo	Talleres de prácticas saludables, promoción de higiene y manejo de desechos en 3 colegios de la localidad		Coor. Provincial de Juventud	30,00	
	Establecer acciones en el marco de Escuelas Saludables involucrando a el área de la educación	Fomentar las prácticas saludables de actores que intervienen en la educación escolar	El 80% de niños mejoran su higiene buco dental mediante atención preventiva, charlas educativas, cepillado de dientes y alimentación saludable	Febrero 2012 - Diciembre 2012	Campañas Odontológicas y talleres sobre salud buco dental a escuelas comunitarias	Coor. Provinciales de Salud comunitaria, Juventud y líderes de brigadas,	250,00	250,00		
El 100 % de Escuelas mas vulnerables y seleccionadas participan del proceso de escuelas saludables para mejorar el desarrollo			Enero 2012 - Abril 2012	Talleres sobre Higiene escolar, ambiente escolar, Primeros Auxilios y entrega de material de aseo - botiquines	Coor. Provinciales de Salud comunitaria, Juventud y líderes de brigadas,	250,00				

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Ju ntas Provinciales	EXTRAORDIN ARIO-
	Aumentar el acceso a agua y saneamiento.	Autogestionar recursos que fomenten el acceso agua segura.	Un proyecto establecido el perfil epidemiológico, diseñado y ejecutado bianualmente.	1 Proyecto.	Julio	Elaboración y ejecución de proyectos que fomenten el acceso agua segura y salud comunitaria. (Talleres sobre Higiene, hábitos saludables, maneras caseras de purificación del agua, saneamiento ambiental.)	Coor. Provincial de Salud comunitaria, y líderes de brigadas,	500,00	
	Aumentar la adopción por parte de las comunidades de formas de vida sostenibles desde el punto de vista de Salud ambiental.	Sensibilizar a la población joven sobre las formas de vida sostenible con enfoque ambiental. - Fortalecer la incidencia y acciones del club 25 a nivel local.	El 60% de los capacitados aplicando y promoviendo prácticas saludables de medio ambiente. - Incremento del 20% anual de miembros del Club 25 30 personas que formen parte de club 25 de manera activa anual	30 miembros activos de club 25 ; tres colegios	todo el año	Talleres sobre medio ambiente, reciclaje de basura, hábitos saludables, a jóvenes del area de intervención. - Talleres y actividades operativas sobre estilos de vida saludables, ITS, VIH SIDA. Capacitaciones sobre el manejo adecuado de desechos orgánicos e inorgánicos. Sensibilización sobre la importancia de las 3 R: reducir, reusar, reciclar.	Coor. Provinciales de Salud comunitaria, Juventud y líderes de brigadas, Promotores de Club 25	200,00	500,00
	Satisfacer la demanda del sector publico y privado.	Ofertar servicios de salud primaria y secundaria a la zona	Avance de obra del 20% de construcción	Un Hospital en los cuatro años.	desde Agosto del 2011 hasta	Construcción e implementación del Hospital del Día de la Cruz Roja	Organo de Gobierno. Y Actores locales		

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE S	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Ju nta s Provinciales	EXTRAORDIN ARIO-
	Satisfacer la demanda del sector publico y privado.	Ofertar servicios de salud primaria y secundaria a la zona centro del País.	Avance de obra del 20% de construcción	Un Hospital en los cuatros años.	desde Agosto del 2011 hasta abril del 2015	Construcción e implementación del Hospital del Día de la Cruz Roja Ecuatoriana.	Organo de Gobierno. Y Actores locales	200.000,00	500.000,00
3- Fomentar la inclusión social y una cultura de no violencia y paz.	Sensibilizar a las Fuerzas armadas ecuatorianas para la aplicación del DDH.	Fomentar talleres en temas de DH, DIH.	3 Talleres sobre DDHH.	3 Talleres	a partir de mayo	Talleres sobre DDHH dirigido a personal de la ESPORS, FFAA, Policía Nacional	Coordinador de PCVH	2.000,00	6.200,00
	Sensibilizar en torno al DIH y DH a actores prioritarios, públicos y privados .								
	Sensibilizar a las Fuerzas de seguridad en la aplicación de normas de DH.								
	Aumentar la incidencia en el ejercicio de derechos por medio de políticas publicas y medidas estatales.	Sensibilizar actores prioritarios publicos y privados entorno al DH	1 Taller DD.HH	1 Talleres DH	Talleres sobre DH	250,00	750,00		
	Promocionar los derechos en personas en riesgo de estigmatización y discriminación.	Promover diálogos ciudadanos para reducir la estigmatización	Establecido espacios de encuentro social	10 voluntarios/as	Agosto	Formación y nivelación al Voluntariado del programa	Coor. Provincial de Juventud		
				500 Personas	Septiembre	Video - Foro en algún teatro de la localidad para promover los derechos de las personas	Coor. Provincial de Juventud	100,00	
PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE S	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Ju nta s Provinciales	EXTRAORDIN ARIO-
		Promover el respeto a los derechos del individuo	Instituciones Educativas participan en espacios seguros	500 personas	Octubre	Debate sobre temas relacionados a la violencia en universidades de la localidad. Casa Abierta	Coor. Provincial de Juventud	50,00	50,00
	Reducir los niveles de violencia, y reconciliación más pacífica de las diferencias sociales.	Reducir los niveles de violencia social	1 Marcha anual	4 Marchas		Marchas y eventos en contra de la Xenofobia			
			3000 alumnos de colegios de la Provincia que son capacitados en educación para la paz y no estigmatización rompiendo estereotipos	1500 alumnos	por definir	Foros, Charlas, campañas que se llevaran a cabo en cada Institución educativa	Voluntariado activo de Cruz Roja	100,00	100,00
	Consolidar a nivel de la Red Territorial la información financiera.	Definir un sistema de información consolidado.	1 Software operativamente funcionando.	1 Software	Enero del 2015	Implementación de un Software contable a nivel nacional.	Director Financiero.	5.000,00	
	Buscar nuevas líneas de financiamiento.	Diseñar estrategias de generación de ingresos financieros.	2 Proyectos elaborados y ejecutados	1 proyecto elaborado y ejecutado	may-12	Implementar nuevos servicios de oftalmología.	Director Financiero.	60.000,00	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Ju ntas Provinciales	EXTRAORDIN ARIO-
	Incrementar la participación en los ingresos de la responsabilidad social de las empresas que contribuyan a cumplir con la misión de la CRE.	Establecer alianzas estratégicas con actores empresariales	4 Acuerdos de cooperación Firmados anualmente	un acuerdo (Convenio) firmado por año	Enero del 2012	Firma de acuerdos de cooperación con empresa privada	Director Financiero.		
	Incrementar y Diversificar los aliados estratégicos y financiadores.	Establecer alianzas estratégicas con actores empresariales	1 Acuerdos de cooperación	un acuerdo (Convenio) firmado por año	Mayo	Firma de acuerdos de cooperación con empresa privada	Director Financiero.		
	Implementar y homologar a nivel de red territorial los procesos administrativos, financieros y técnicos.	Implementar procesos de planificación en la J.P.	4 P.O.A. formulados e implementados	4 POAS	abr-12	Diseño y Aprobación de POAS	Equipo Técnico y Organo de Gobierno		
	Conocer y definir los roles de los órganos de gobierno y de gestión, ejercerlos de forma efectiva, eficaz y eficiente	Fortalecer las capacidades de los miembros de gobierno y de gestión Institucional	3 Talleres anualmente	3 Talleres	may-agos-nov 2012	Talleres de capacitación sobre Liderazgo, Recursos Humanos, Planificación	Organo de Gobierno	900,00	
	Posicionar y valorar a nivel nacional la imagen institucional de CRE.	Crear plan de comunicación. Mejorar la relación con los medios de comunicación. Trabajar con Inst. públicas y privadas y ciudadanía general.	1 plan de comunicación en físico. El 60% de instituciones públicas, privadas y ciudadanía que conoce la labor y actividad de CRE.	1 Plan de imagen difusión	junio	Diseño de un Plan de Difusión Institucional	Organo de Gobierno		2.500,00

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIO Ju ntas Provinciales	EXTRAORDIN ARIO-
4.- Fortalecer la gestión y el posicionamiento de la Sociedad Nacional	Difundir la doctrina y la labor de CRE a través del Sistema de comunicación e imagen corporativa articulado a nivel nacional.	Coordinar actividades de sensibilización y doctrina.	1 talleres de Doctrina e Historia de Cruz Roja. -100 personas capacitadas	1 Taller de Doctrina e Historia de Cruz Roja. - 100 personas capacitadas.	Agosto	Taller de capacitación en Doctrina e historia de Cruz Roja. Mejorar la imagen de la CRE	Coordinador Provincial de PFIYH.	150,00	550,00
	Incrementar los voluntarios con participación de diferentes grupos etareos y mayor tiempo de permanencia en CRE	Establecer acuerdos y compromisos que marquen el interés del voluntariado de acuerdo a su programa operativo.	El 20% de voluntarios cumplan al menos 500 horas anuales. - Doz casos abiertos anuales para difundir y promocionar los 7 principios de la institución. - Al menos 5 instituciones educativas reciben charlas sobre los diferentes programas operativos y crean brigadas estudiantiles de CRE anualmente. - Actualizar semestralmente la base de datos del voluntariado.	50 voluntarios que cumplan 500 horas anuales. - 2 casos abiertos - 5 instituciones educativas capacitadas y creadas las brigadas estudiantiles. - 2 registros actualizados del voluntariado de la Cruz Roja.		Todo el año	Fortalecer e incentivar a los voluntarios en las diferentes actividades que lo cumplen. - Promocionar y difundir actividades que realizan los diferentes programas operativos. - Incentivar a la población en general sobre la labor humanitaria que realiza la institución. - Actualizar bases de datos de los voluntarios. Incrementar participación de los jóvenes	Coordinación Provincial de Gestión del Voluntariado.	500,00

PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIOJuntas Provinciales	EXTRAORDINARIO-
			20 voluntarios activos con permanencia mayor a seis meses dentro del programa de Juventud	25 voluntari@s activos	Octubre a Abril	Reclutamiento de nuevos voluntari@s. Capacitaciones permanentes, Foros y Charlas. Vivencias	Estrella Funcional del Programa de Juventud	400,00	200,00
	Incrementar la participación más activa de la juventud en la Sociedad Nacional y en los asuntos de la comunidad.	Crear y promocionar los espacios de participación de los jóvenes(Juventud)	25 Jóvenes que participen en actividades participativas en la comunidad	25 personas	Abril - Agosto	Actividades Socio-culturales y de apoyo a la comunidad	Voluntariado activo de Cruz Roja	200,00	200,00
		Apoyar al desarrollo del Programa a Nivel de la Juntas Cantonales	Juntas Cantonales cuentan con voluntari@s/as	60 personas	Marzo - Julio	Brigadas estudiantiles en los colegios de dos cantones de la Provincia	Coor. Provincial de Juventud	150,00	
	Desarrollar y mejorar las capacidades técnicas y humanas en las acciones de CRJE.	Fortalecer las capacidades del recurso humano y técnico de la Junta Provincial.	1 curso anual de formulación y diseño de proyectos. - 1 taller de resolución de conflictos laborales. - al menos una pasantía anual por programa operativo.	1 curso de formulación y diseño de proyectos. - 1 taller de Resolución de conflictos laborales. - 4 pasantías.	Todo el año	Cursos de Formulación y diseño de proyectos. - 1 taller de Resolución de conflictos laborales. - Pasantías y experiencias de aprendizaje a nivel nacional e internacional en temas relacionados a los programas operativos.	Presidente, Recurso Humanos y Coordinadores Provinciales.	1.000,00	4.000,00
PLAN OPERATIVO ANUAL 2012									
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	
				Nº. Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA			ORDINARIOJuntas Provinciales	EXTRAORDINARIO-
	Implementar mecanismos de participación inclusivos en la toma de decisiones por parte del voluntariado.	Participar con un delegado de los programas operativos ante los directorios provinciales, cantonales y parroquiales.	1 Normativa aprobada. - Un delegado por cada uno de los programas operativos localmente.	1 Normativa aprobada. - 4 delegados localmente.	Todo el año	Disponer de una normativa que regule o cumpla esta actividad. - Disponer de un delegado de los diferentes programas operativos.	Presidentes, Coordinadores provinciales de los cuatro programas operativos.		
TOTAL:								277.350,00	544.467,50