



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C. P. A.

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL PROVINCIAL
GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA POR EL PERÍODO
2012”

AUTOR:

JOSÉ AUGUSTO GARCÍA VILLAGÓMEZ
RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

En calidad de asesores y luego de haber revisado el desarrollo del trabajo de titulación **“Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba por el período 2012”**, elaborado por el Sr. José Augusto García Villagómez, tenemos a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos y se autoriza su presentación.

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velasteguí
DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Letty Karina Elizalde Marín
MIEMBRO TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

DECLARO QUE:

El presente trabajo de titulación ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas que constan y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en la presente investigación; y los derechos de autoría pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, Agosto del 2015

*José Augusto García Villagómez
C.C. 060383188-4*

DEDICATORIA

Este trabajo de Titulación está dedicado principalmente a Dios, a mis padres y a toda mi familia que me ayudaron incondicionalmente.

Al creador de todas las cosas, el que me da la fortaleza día con día para poder cumplir con una meta más y espero no sea la última.

Dedico este trabajo a mis padres, en especial a mi mamá que con su trabajo y esfuerzo supo darme la oportunidad de seguir estudiando y no escatimar ningún esfuerzo para lograr este tan anhelado objetivo.

A mis hermanos, mis primos que de una u otra forma me ayudaron en la realización de este trabajo.

A todos ustedes mil gracias por su ayuda y sacrificio que me brindaron para el crecimiento de mi persona.

JOSÉ AUGUSTO GARCÍA VILALGÓMEZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Lcdo. Fermín Haro director de tesis por su ayuda y dedicación al desarrollo de este trabajo, a la Ing. Letty Elizalde por su colaboración para la culminación de la misma, también agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Un agradecimiento especial a todo el personal del Hospital Provincial General Docente Riobamba, que me supieron brindar su ayuda para poder desarrollar este trabajo de titulación.

JOSÉ AUGUSTO GARCÍA VILLAGÓMEZ

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL	ii
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1.2. Formulación del problema	6
1.1.3. Delimitación del problema	6
1.2. JUSTIFICACIÓN	6
1.2.1. Justificación Metodológica.....	6
1.2.2. Justificación Teórica.....	6
1.2.3. Justificación Práctica	7
1.3. OBJETIVOS	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1. Definición	9
2.2.2. Auditoría de gestión.....	9
2.2.3. Definiciones de auditoría	11
2.2.4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	12
2.2.5. Alcance la auditoría	12
2.2.7. Métodos de evaluación de control interno	13

2.2.8.	Elementos de control interno	13
2.2.9.	Fases de la auditoría de gestión.....	13
2.2.9.1.	Fase de Planificación Preliminar	13
2.2.9.1.	Productos de la planificación preliminar.....	14
2.3.	Fase de Planificación Específica	14
2.3.1.	Elementos.....	14
2.4.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	15
2.4.1.	Técnicas de verificación ocular:	15
2.4.6.	Papeles de trabajo	18
2.4.7.	Indicadores de gestión	18
2.4.8.	Método gráfico o diagramas de flujo.....	19
2.4.9.	Método de cuestionarios.....	20
2.4.10.	Método descriptivo o narrativo	21
2.4.11.	Marcas, índices y referenciación	21
2.4.12.	Marcas de auditoría	21
2.4.13.	Índices de auditoría	21
2.4.14.	Referenciación	22
2.4.15.	Riesgos de auditoría	22
2.5.	HIPÓTESIS	23
2.5.1.	Hipótesis General	23
2.5.2.	Hipótesis Específicas.....	23
2.6.	VARIABLES	23
2.6.1.	Variable dependiente	23
2.6.2.	Variable independiente.....	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		24
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
3.3.1.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.3.4.	RESULTADOS.....	27
3.3.6.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	34
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		39
4.2.	ARCHIVO PERMANENTE.....	39
4.3.	INFORMACIÓN GENERAL	40

4.3.1.	Datos históricos	40
4.3.2.	Reseña histórica del hospital	40
4.3.3.	Ubicación	41
4.3.4.	Base legal y normativa.....	42
4.3.5.	Planificación estratégica	44
4.3.6.	Políticas de salud	44
4.3.7.	Valores institucionales.....	45
4.3.8.	Principios	45
4.4.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	46
4.4.1.	Organigrama estructural.....	48
4.4.2.	ANÁLISIS SITUACIONAL.....	49
4.5.	ANÁLISIS DE MEDIO INTERNO.....	49
4.5.1.	ANÁLISIS DE MEDIO EXTERNO.....	53
4.5.2.	ANÁLISIS DE MEDIO EXTERNO.....	54
4.5.3.	ANÁLISIS FODA	57
4.6.	FASE I.....	60
4.6.1.	PRINCIPALES FUNCIONARIOS	67
4.6.2.	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	70
4.6.3.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	71
4.6.3.1.	MISIÓN	71
4.6.3.2.	VISIÓN.....	71
4.6.3.3.	POLÍTICAS DE SALUD.....	71
4.7.	VALORES INSTITUCIONALES	72
4.7.1.	PRINCIPIOS.....	73
4.7.2.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	73
4.8.	FASE II.....	79
4.8.1.	INDICADORES DE GESTIÓN	98
4.9.	FASE III	104
	CONCLUSIONES.....	133
	RECOMENDACIONES.....	133
	BIBLIOGRAFÍA.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS -----	20
TABLA N° 2: RESULTADOS GENERALES DE ENCUESTAS -----	33
TABLA N° 3: CÁLCULO DE FRECUENCIAS OBSERVADAS -----	35
TABLA N° 4: CÁLCULO DE FRECUENCIAS ESPERADAS -----	36
TABLA N° 5: CÁLCULO ESTADÍSTICO -----	36
TABLA N° 6: PROCESOS SISTEMÁTICOS -----	47
TABLA N° 7: HOJA DE MARCAS -----	58
TABLA N° 8: PRESUPUESTO HOSPITAL -----	65
TABLA N° 9: PERSONAL POR ÁREAS -----	69
TABLA N° 10: RECURSOS MATERIALES -----	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: PLAN ESTRATÉGICO	28
GRÁFICO N° 2: CONTRATACIÓN DE PERSONAL	28
GRÁFICO N° 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	29
GRÁFICO N° 4: RELACIÓN CON JEFES	30
GRÁFICO N° 5: ESPACIO FÍSICO	30
GRÁFICO N° 6: MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS	31
GRÁFICO N° 7: PERSONAL SUFICIENTE	32
GRÁFICO N° 8: REALIZAR UNA AUDITORÍA	32
GRÁFICO N° 9: RESULTADOS GENERALES DE ENCUESTAS	34
GRÁFICO N° 10: VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	38
GRÁFICO N° 11: UBICACIÓN	42
GRÁFICO N° 12: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	48
GRÁFICO N° 13: PRESUPUESTO	65
GRÁFICO N° 14: UBICACIÓN SATELITAL	66
GRÁFICO N° 15: PERSONAL POR ÁREAS	69
GRÁFICO N° 16: EVALUACIÓN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	105
GRÁFICO N° 17: PROPUESTA ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	106
GRÁFICO N° 18 SELECCIÓN DE PERSONAL	110
GRÁFICO N° 19 CAPACITACIÓN	113
GRÁFICO N° 20 PROCESO DE CAPACITACIÓN	114

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo titulado “Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba por el período 2012”, es con la finalidad de diagnosticar la eficacia, eficiencia y calidad en la administración del personal que labora dentro de la institución en base a lo que dice la Ley Orgánica del Servicio Público.

Para la realización de este trabajo se ejecutó tres fases como es Estudio Preliminar, Planificación y Ejecución de la Auditoría.

Se trabajó con cuestionarios de control interno en el que se determinó que la Jefe de Talento Humano no está aplicando correctamente lo que dice el manual de funciones que posee la institución y no se apega a la LOSEP.

Se aplicaron indicadores de gestión para medir el cumplimiento del personal que labora dentro del área de Talento Humano y saber si se están alcanzando los objetivos institucionales dentro del departamento del mismo.

Se determinó también que las y los funcionarios públicos no tienen una planificación para capacitar al personal que trabaja en las diferentes áreas del hospital, así como también no cumple con el perfil adecuado para el cargo que desempeñan dentro del Departamento de Talento Humano.

A los directivos del Hospital me dirijo haciéndoles hincapié en las recomendaciones que se exponen en el informe final de auditoría con el único fin de que seleccionen mucho mejor al personal que laborará tanto en el área de Talento Humano como en toda la institución.

LCDO. FERMÍN ANDRÉS HARO VELASTEGUÍ
DIRECTOR TRIBUNAL

ABSTRACT

This work entitled “Auditing the Human Resource Department of Hospital Provincial General Docente de Riobamba For The Period 2012”, is in order to diagnose the effectiveness, efficiency and quality in the administration of personnel, working within the Institution based on what says the Organic Law Of Public Service.

To carry out this work, three phases such as Preliminary Study, Planning and execution of the audit was performed.

We worked with internal control questionnaires which it was determined that the Talent Headmaster is not properly applying what the manual functions held by the institution and it does not conform to LOSEP.

Management indicators were applied to measure the performance of the personnel working in the area of Human Talent and know whether it is achieving organization goals within the same department.

It was also determined that public officials don't have a plan to train staff working in different areas of the hospital as well as noncompliance with the right profile for the position they play in the Human Talent Department.

To Hospital executives making emphasis on the recommendations set out in the final audit report for the sole purpose of which select better the personnel working booth in the area of Human Talent and the entire Institution.



INTRODUCCIÓN

El origen de la auditoría de gestión se remonta a la década de los años 30 y 40 en Estados Unidos debido al crecimiento del gobierno federal, con el objetivo de determinar que las agencias del gobierno federal gastaran y controlaran con propiedad sus asignaciones y cumplieran con las leyes respectivas.

En la década de 1950 el congreso de Estados Unidos comenzó a solicitar información sobre el desempeño de la administración en las diversas agencias federales, La Contraloría General de Estados Unidos desarrolló la capacidad de evaluar las deficiencias en la administración de tales agencias “la Contraloría General de los Estados Unidos ha sido la entidad que ha contribuido con este tipo de auditoría de gestión.

”Inicialmente se puede definir la auditoría de gestión con una forma de controlar la actividad administrativa ya que de esta forma se evalúa la adecuada utilización de los recursos para el logro de los objetivos. En los años 80’s la auditoria de gestión se conocería con el nombre de “control de gestión”.

La auditoría de gestión es un enfoque totalmente distinto a otros tipos de auditoria debido a que no evalúa solamente el control de gestión sino también el control interno de la entidad para salvaguardar sus activos.

Se puede decir que una auditoría de gestión implica una auditoría administrativa al evaluar la calidad de la administración, y una auditoria operacional centrada en la calidad de las operaciones.

(UNAD) (Recuperado 2015 – 02 – 10)

La dirección de personal también ha evolucionado de la visión de costo (como la simple reducción o incremento de personal) hacia una concepción de inversión que genera rentabilidad a las organizaciones. En este sentido, el concepto de gestión como la competencia que permite vislumbrar el valor estratégico de dicha inversión, cobra gran significado para el concepto de talento y por ende para la auditoria que se realice a este en las organizaciones.

Monografías.com (Recuperado 2015-02-18)

Existen tres tipos de recursos:

- **RECURSOS MATERIALES:** Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- **RECURSOS TÉCNICOS:** Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- **TALENTO HUMANO:** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

¿POR QUÉ LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO ES IMPORTANTE?

Monografías: Talento Humano. (Recuperado 2015 – 02 – 18) de:

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo. En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño. Aun cuando

los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización.

La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

"La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones"

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

Funciones y principios de la auditoría del Talento Humano.

Una vez definido el término de auditoría del talento humano, llega el momento de considerar cuáles son sus funciones y que principios rigen esta disciplina. Si el objetivo principal de toda auditoría al talento humano es detectar el grado de eficacia y eficiencia de los procesos objeto de análisis (Selección, formación y desarrollo, medición del desempeño y mantenimiento del personal) y hacer propuestas en vistas a su mejora, dicho objetivo determina las funciones propias de la auditoría que son:

- Comprobar la conformidad legal de las actividades analizadas o el grado de cumplimiento de las disposiciones legales existentes o normatividad de la empresa sobre el talento humano.
- Evaluar la eficiencia económica del sistema auditado, es decir, los costes y beneficios del mismo, la rentabilidad y grado de minimización de gastos obtenido.

- Evaluar la eficiencia técnica del sistema objeto de auditoría, a dos niveles: Planificación, operativización y resultados de la gestión del talento humano respecto a los obtenidos por la organización.
- Evaluar la eficiencia del talento humano respecto a las actividades analizadas atendiendo a sus repercusiones en el clima, la cultura, los actores y en todos los afectados por sus procesos.
- Valorar la eficacia global del sistema auditado, es decir, el grado de consecución de los objetivos fijados.
- Emitir recomendaciones y propuestas de mejora realistas y operativas, que conduzcan a la superación de las limitaciones detectadas y a la elaboración de una estrategia de futuro.

Objetivo de la auditoría del talento humano

El objetivo de auditoría a la gestión del talento humano, es proporcionar competitividad a la organización, a través de la aplicación de instrumentos de medición idóneos que den cuenta del óptimo desempeño organizacional a través de las personas. Esto se logra empezando por la simple recopilación y clasificación de datos tales como:

- Estructura humana de la empresa (Plantilla)
- Evaluación de los procesos de reclutamiento/ selección.
- Registro de promociones/ traslados.
- Administración de salarios/ incentivos.
- Estadísticas de accidentes/ bajas laborales.
- Índices de rotación de personal.
- Control de presencia e índice de ausentismo.
- Evaluación de rendimiento/ potencial.
- Análisis de la descripción de puestos de trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hospital General cuenta con el departamento de talento humano el cual es el encargado de la selección del personal que ingresará a laborar dentro del hospital.

Dentro del departamento de talento humano existe una carencia de control al personal que labora, ya que existen personas que ocupan puestos que no tienen relación con el título profesional que poseen y esto hace que se retrasen las actividades al momento de cumplir con las funciones que le competen.

El Hospital Provincial General Docente de Riobamba existe una carencia de control interno para sus actividades, además del control del personal, es por ello que se realizó la propuesta de realizar esta auditoría con la finalidad de hacer una evaluación sobre el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia en lo referente al logro de los objetivos que se han planteado.

Las causas principales que retrasan el desarrollo normal de las actividades dentro del departamento de talento humano son:

- La inexistencia de un buen control interno.
- Puestos de trabajo no están de acuerdo al perfil del profesional.
- Determinar si se ha contratado al personal de acuerdo a las leyes actuales.

Para solucionar todos estos inconvenientes se crearán indicadores de gestión para para medir el grado de eficacia que tienen los procedimientos de selección de personal ya que no existe y esto sería un buen procedimiento para la buena toma de decisiones y mejorar el desarrollo de las actividades que debería realizarse dentro del departamento de talento humano.

1.1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba por el período 2012 ayudará a la medición de la eficacia, eficiencia y calidad de los procesos administrativos y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

1.1.3. Delimitación del problema

Campo:	Auditoría.
Área:	Auditoría de Gestión.
Aspecto:	Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba.
Espacial:	Hospital Provincial General Docente de Riobamba del cantón Riobamba provincia de Chimborazo.
Temporalidad:	Período 2012.

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. Justificación Metodológica

Una vez realizada la investigación en el Hospital Provincial General Docente de Riobamba he determinado que exista una problema; una vez determinado el problema se establece las posibles soluciones mediante hipótesis estableciendo así los objetivos que se desea alcanzar, estos elementos se establecerán en base a variables e indicadores.

1.2.2. Justificación Teórica

La auditoría de gestión desde la óptica teórica se determina que es un examen minucioso que realizan los especialistas en auditoría de una forma objetiva, sistemática y profesional sobre los estados financieros de una entidad o empres en el cual está incluida la evaluación del sistema de control interno sobre la contabilidad en base a los registros diarios de la transacciones y demás evidencias que sustenten la operación financiera.

1.2.3. Justificación Práctica

En este trabajo se presentarán procesos, procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría de gestión para verificar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión de la empresa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión al departamento de talento humano del Hospital General Docente de Riobamba por el período 2012, para medir la eficacia, eficiencia y calidad de los procesos administrativos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3.2. Objetivos específicos

- ❖ Utilizar el marco teórico de auditoría, influirá en la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos.
- ❖ Evaluar las actividades administrativas utilizando las diferentes técnicas de auditoría como cuestionarios, entrevistas, etc., que nos permitirá saber la situación real del departamento de Talento Humano.
- ❖ Emitir un informe de auditoría con conclusiones y recomendaciones para que los directivos tomen las mejores decisiones para el buen funcionamiento del área de Talento Humano.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

En el Hospital Provincial General Docente de Riobamba, se han realizado 2 auditorías de Gestión en las diferentes áreas del Hospital que son las siguientes:

1.- “AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE INVENTARIOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA, PERÍODO 2011”, ELABORADO POR **ANDREA VALERIA BARRENO MORENO**.

2.- “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COMPRAS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA, PARA EVALUAR SU GESTIÓN PÚBLICA EN EL PERÍODO 2011”, ELABORA POR **ELIZABETH CRISTINA MEJÍA CISNEROS**.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La auditoría de gestión ha evolucionado tanto hasta el día de hoy ya que antes únicamente servía para el control de recursos de una empresa y el buen registro de las transacciones y sirviendo de una manera eficaz al dueño o propietario de la empresa.

Es por ello que la auditoría de gestión está evolucionando constantemente ya no sólo para servir al dueño de la empresa sino para el bienestar de todo el personal que labora en la misma, para que se comprometan en alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto con el fin de lograr su propósito.

Las entidades buscan estrategias para lograr sus objetivos, y dependiendo de la naturaleza de sus operaciones e industria del entorno regulador en que operan y de su tamaño o complejidad, enfrentan una diversidad de riesgos de negocio.

La auditoría de gestión es la responsable y encargada de identificar los riesgos que están impidiendo que los objetivos planteados por la empresa no se estén alcanzando y claro no todos los riesgos se relacionan con el enfoque que el auditor se ha propuesto.

2.2.1. Definición

Mantilla B. Samuel Alberto (2004) nos define lo siguiente:

AUDITOR.- Se llama auditor a la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad (dependencia= institución de gobierno, entidad= empresas particulares o sociedades) con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño. (p. 44)

Yanel Blanco Luna (2005) nos hace referencia a que:

Auditoría.- es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). (p. 394)

Yanel Blanco Luna (2005) nos hace referencia a que:

Gestión.- es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

Con el objeto de generalizar en lo posible y fortalecer el enfoque de la auditoría de gestión, no sólo es desarrollada por la auditoría externa sino que es un campo de acción de la auditoría interna. (p. 394)

2.2.2. Auditoría de gestión

Roberto Gómez López (2003) nos define como:

La práctica de la auditoría nació en Gran Bretaña durante la segunda mitad del siglo XIX y se extendió a otros países de cultura empresarial anglosajona, sobre todo en

EEUU de América, consolidándose en las tres últimas décadas finales del pasado siglo, como una forma de proporcionar información contable con fiabilidad que hiciera más transparente al inversor el mercado de valores, sobre todo después del precedente que supuso en denominado Crack de 1.929.

Poco a poco se fue introduciendo en países de Europa continental, en particular se desarrolla notablemente con la creación de la Comunidad Económica Europea(C.E.E.), que impulsó la armonización de las condiciones desarrolladas en los diferentes países pertenecientes, lo cual impulso a la auditoría como práctica habitual en las organizaciones económicas.

Por todo lo indicado, y con la pretensión de que la información cumpla la exigencia de transparencia y fiabilidad, se desarrolla la Auditoría de cuentas, la cual se define como la actividad que tiene por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de los documentos contables sometidos al profesional que la realiza.

En los años 70 y 80, la auditoría en España se hallaba todavía olvidada, tanto por las autoridades como por nuestro mundo económico-empresarial. Esta situación ha experimentado un cambio sustancial en los últimos 20 años, donde todo un conjunto de factores han propiciado una exigencia de modernización y puesta al día a todos los niveles.

Bajo estas circunstancias, la auditoría se configura como el instrumento fundamental en el proceso de control de la “imagen fiel”, proporcionando la confianza necesaria en la citada información e imponiéndose como exigencia social hasta el punto que los poderes públicos, antes desconocedores del tema, asumen su establecimiento obligatorio como mecanismo necesario para la protección de los intereses d terceros y en beneficio también de la economía nacional.

Al comienzo del siglo XX la auditoría estaba concebida principalmente como una actividad protectora, siendo su fin primordial descubrir y evitar fraudes.

En el contexto, aparece en España, en el año 1988, la Ley de Auditoría de Cuentas, la cual se enmarca dentro de la reforma de la legislación mercantil en materia de sociedad.

En aquel momento fue importante y necesario el aplicar tal normativa, pues nuestra incorporación a la CEE supuso adoptar numerosas disposiciones que regulaban la vida de las empresas y entre ellos la obligación de verificación de las cuentas, imprescindible para determinadas empresas y fundamental para el conocimiento y la publicidad de la situación económica de las mismas.

La auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

La Auditoría de Gestión es la actividad de auditar, consiste en realizar un examen de los procesos y de las actividades económicas de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o buenos criterios.

Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de, Eficacia, Eficiencia y Calidad en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.

2.2.3. Definiciones de auditoría

Alberto De La Peña (2009) nos dice:

El vocablo auditoría es sinónimo de “examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata”. (p.5)

COOK, John., y WINKLE, Gary (2000) Nos mencionan que:

“La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de

correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen”.
Pág. (5)

Maldonado, Milton (2001) nos expresa lo siguiente:

2.2.4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

- ❖ Evaluar en qué medida la Administración de una entidad ha adoptado y aplicado prácticas para asegurar la, eficiencia, eficiencia y calidad en adquisición y uso de los recursos;
- ❖ Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- ❖ Verificar la existencia de políticas, planes, programas, objetivos y metas coherentes y realistas y el adecuado cumplimiento de los mismos.
- ❖ Determinar la efectividad con que sus programas y planes impactan en su cliente o usuario.
- ❖ Evaluar el efecto que las actividades de la entidad tienen sobre el medio ambiente y los recursos naturales y las acciones de la organización para mitigarlos.
- ❖ Comprobar la adopción y aplicación de controles para asegurar el uso de los recursos y el cumplimiento eficaz de las actividades.

Consecuentemente el responsable de la auditoría de gestión debe estar alerta a la existencia de determinar lo adecuado de la organización de la entidad.

2.2.5. Alcance la auditoría

Se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para llevar a cabo el objetivo de auditoría.

2.2.6. Clasificación de la auditoría

- ❖ Auditoría fiscal
- ❖ Auditoría Financiera
- ❖ Auditoría Interna

- ❖ Auditoría Externa
- ❖ Auditoría Operacional
- ❖ Auditoría Administrativa
- ❖ Auditoría Integral
- ❖ Auditoría Gubernamental
- ❖ Auditoría Forense
- ❖ Auditoría Informática

2.2.7. Métodos de evaluación de control interno

Los métodos de control interno tenemos los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Método de descripciones narrativas
- Método de cuestionarios especiales
- Método Combinado

2.2.8. Elementos de control interno

- ❖ Ambiente de control
- ❖ Evaluación del riesgo
- ❖ Actividades de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Supervisión y monitoreo

2.2.9. Fases de la auditoría de gestión

2.2.9.1. Fase de Planificación Preliminar

La planificación preliminar consiste en el conocimiento del ente a examinar y tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar las condiciones existentes de la organización de la entidad.

La planificación preliminar representa el fundamento sobre lo que se basarán todas las actividades a realizar durante la auditoría en la empresa o entidad.

Sus principales elementos son los siguientes:

- ❖ Conocimiento de la entidad en la que se realizará el trabajo de auditoría.
- ❖ Conocimiento de las principales actividades, operaciones, metas y objetivos que se han planteado.
- ❖ Identificación de las principales políticas.
- ❖ Determinar el grado de confiabilidad de la información.
- ❖ Riesgos inherente y ambiente de control

2.2.9.1. Productos de la planificación preliminar

El producto obtenido en esta fase permite que califiquemos como un proceso que se inicia con un programa de trabajo.

El contenido básico del producto es:

- ❖ Antecedentes
- ❖ Motivo de la auditoría
- ❖ Objetivos de la auditoría
- ❖ Alcance de la auditoría
- ❖ Conocimiento de la entidad y su base legal
- ❖ Principales políticas
- ❖ Puntos de interés de la auditoría
- ❖ Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría

2.3. Fase de Planificación Específica

La planificación específica acumula la información obtenida en la planificación preliminar y emite varios productos intermedios, fundamentales para la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría.

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo.

2.3.1. Elementos

- ❖ Relevancia de la planificación preliminar

- ❖ Objetivos específicos por áreas o componentes
- ❖ Resumen de la evaluación del control interno
- ❖ Evaluación y calificación de riesgos de auditoría
- ❖ Plan de muestreo
- ❖ Programas de auditoría a aplicarse en el examen
- ❖ Productos a obtener y comunicación de resultados

2.3.2. Informe final

Consiste en el trabajo final del auditor en el que incluirá los hallazgos encontrados, conclusiones, recomendaciones su opinión profesional de lo que se pudo descubrir durante la ejecución de la auditoría el cual será informado a los miembros interesados sobre el trabajo actual.

2.4. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

SUÁREZ, Andrés (1991) nos detalla las técnicas de auditoría

2.4.1. Técnicas de verificación ocular:

Comparación

Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se comparan las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

Observación

Es la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de mucha utilidad en casi todas las fases de auditoría, se considera como la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso.

Revisión Selectiva

Es una técnica frecuentemente utilizada que consiste en un examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

Rastreo

Consiste en seguir una operación de un punto a otro de su procesamiento, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

2.4.2. Técnicas de verificación verbal

Indagación

Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

Encuesta

Es un instrumento de recolección de información que se realiza utilizando un formato de cuestionario conformado por un conjunto de preguntas. La encuesta sirve básicamente para investigar, indagar o sondear sobre un asunto determinado.

Entrevista

Las entrevistas son una de las fuentes primarias de información para los equipos de auditoría; por lo tanto los auditores se deben preparar con anticipación para realizarlas. Esto incluye:

- Selección cuidadosa de los entrevistados.
- Revisión de los hallazgos de entrevistas anteriores relacionadas con las entrevistas.
- Preparación de preguntas específicas y líneas de investigación.

2.4.3. Técnicas de verificación escrita

Análisis

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

Conciliación

Consiste en hacer coincidir o que concuerden dos conjuntos de datos seleccionados, separados e independientes y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.

Confirmación

Consiste en obtener contestación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros, es decir, es la comunicación independiente y por escrito de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos a examen. Consiste en la obtención de una comunicación escrita de un tercero independiente de la empresa examinada y que se encuentra en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones del hecho económico y de informar válidamente sobre la misma.

2.4.4. Técnicas de verificación documental

Comprobación

Consiste en examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación demostrando autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

Computación

Esta técnica consiste en verificar la exactitud matemática y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros documentos.

2.4.5. Técnica de verificación física

Inspección

Es el examen físico y ocular de activos, documentos, valores con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación y la combinación de otras técnicas tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación. Pág. (23 – 25)

2.4.6. Papeles de trabajo

Contraloría General el Estado (2001) describe que:

Se definen como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

En base a lo anterior, se puede concluir que los papeles de trabajos son documentos diseñados y elaborados por el auditor, los mismos que son la constancia del trabajo realizado y son de propiedad exclusiva del auditor que realiza el examen, documentos en los que encontramos: anotaciones, documentos, cédulas analíticas y, resúmenes. Pág. (72 – 74)

2.4.7. Indicadores de gestión

Definición

Enrique Benjamín Franklin (2013) menciona lo siguiente:

Un indicador es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a diferentes. Por si solos no son relevantes, adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.

Un indicador pretende caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización, sirve como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes.

Características

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- Factible de medir.
- Fácil de llevar de una parte a otra.
- Verificable.
- Aceptado por la organización.
- Fácil de interpretar. (p 144)

2.4.8. Método gráfico o diagramas de flujo

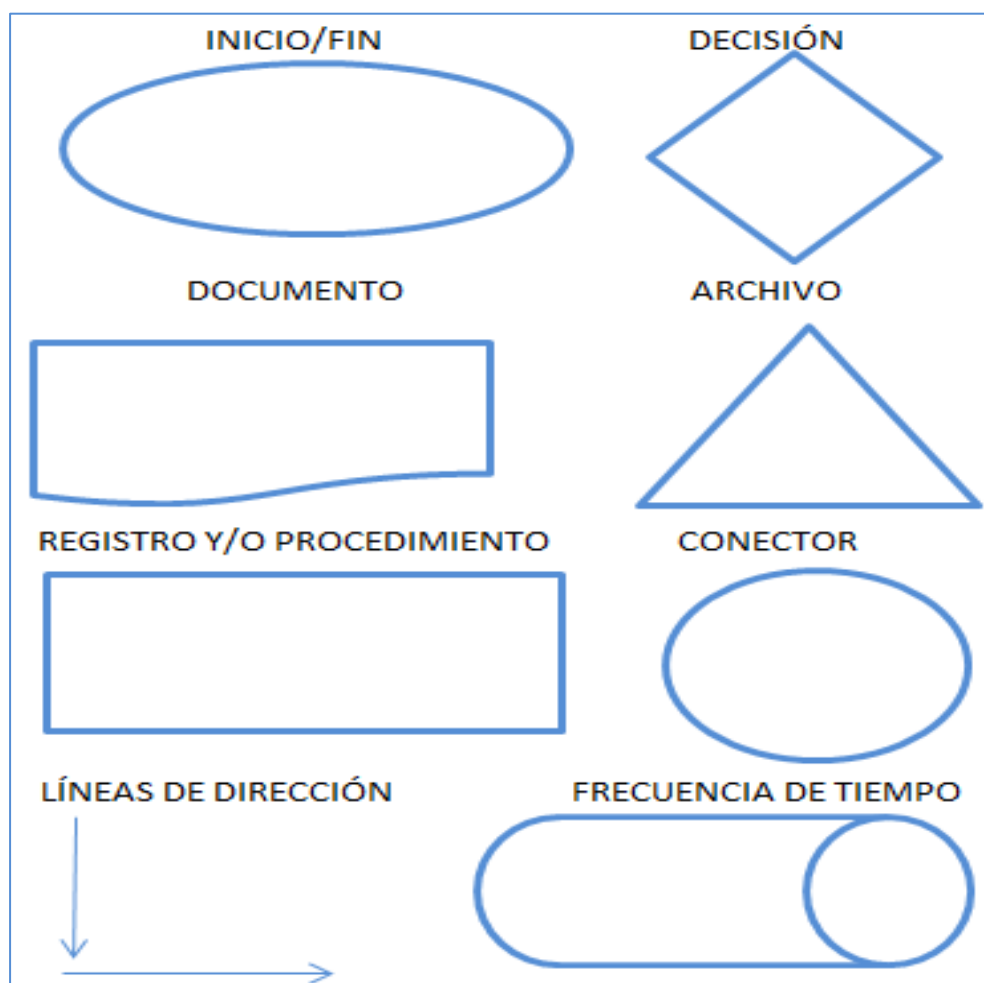
ESPARZA, Sergio (2012) nos dice:

Los diagramas de flujo o flujo gramas son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esta secuencia se gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Para elaborar y actualizar los flujogramas, se obtendrá la información basándose en entrevistas con los servidores de la institución o áreas, sobre los procedimientos seguidos y revisando los manuales de procedimientos en caso de existir.

TABLA N° 1: SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA



Fuente: Milton K. Maldonado E.
Elaborado por: JOSÉ GARCÍA

2.4.9. Método de cuestionarios

C.G.E. (2001) nos expresa lo siguiente:

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras N/A “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las

mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales. (Pág. 55).

2.4.10. Método descriptivo o narrativo

C.G.E. (2001) nos expresa lo siguiente:

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se lo hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros. (Pág. 58)

Combinación de métodos

C.G.E. (2001) nos expresa lo siguiente:

Ninguno de los métodos por si solos, permite la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos. (Pág. 60)

2.4.11. Marcas, índices y referenciación

2.4.12. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría, conocidos también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

2.4.13. Índices de auditoría

Aguirre Juan (2005)

Se denomina índices a aquellos símbolos utilizados en los papeles de trabajo para que, ordenados de manera lógica, faciliten su manejo y su archivo. Estos índices se escriben en la esquina superior derecha de los papeles de trabajo con el objeto de facilitar su

identificación individual, suelen ser una combinación de letras y números para referenciar los papeles de un archivo por áreas. (p. 38)

2.4.14. Referenciación

Esto nos sirve para referenciar todo tipo de dato o documento de una mismo tema pero en diferentes tipos de cédulas o papeles de trabajo.

Para tener una buena referenciación, se debe utilizar expresamente un lápiz bicolor, lo que nos ayudará a darnos cuenta con mucha más facilidad y encontrar el dato requerido.

2.4.15. Riesgos de auditoría

Milton Maldonado; (2001) hace referencia que los riesgos de auditoría:

La susceptibilidad a la existencia de errores o irregularidades puede presentarse a distintos niveles. Analizar su presencia ayuda a evaluar y manejar en forma más adecuada, la implicación que determina de qué manera es posible reducirlo a niveles aceptables.

El riesgo de auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.

2.4.16. Categorías de Riesgo de Auditoría

- **Riesgo Inherente.**- es muy susceptible a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.
- **Riesgo de Control.**- es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.
- **Riesgo de Detección.**- es el riesgo de que los procedimientos de una auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes. Pág. (48 – 50).

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. Hipótesis General

La realización de una auditoría de gestión al Hospital Provincial General Docente de Riobamba en el departamento de Talento Humano será de mucha importancia ya que los directivos podrán mejorar sus procedimientos administrativos y realizar la mejor toma de decisiones.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- ❖ La utilización del marco teórico de auditoría de gestión, influirá en la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos.
- ❖ La aplicación de las fases de la auditoría identificará áreas críticas existentes dentro de la institución sometida al estudio.
- ❖ El auditor emitirá un informe con conclusiones y recomendaciones de la situación real de la institución.

2.6. VARIABLES

2.6.1. Variable dependiente

- ❖ Auditoría de Gestión

2.6.2. Variable independiente

- ❖ Evaluar y alcanzar la eficiencia, eficacia y calidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.2.1.Método Deductivo

2.6.2.2.Este método nos ayudará a analizar y encontrar la información con el fin de que se verifique si se está alcanzando la eficiencia en las operaciones que la empresa realiza.

2.6.2.3.Método Analítico

Se analizará detalladamente la diversa información proporcionada por la empresa, esto con el fin de realizar un exhaustivo análisis a los mismos.

2.6.2.4.Método Descriptivo

Este método nos ayudará a describir las diferentes actividades de la empresa, con el propósito de contribuir en el desempeño eficiente y eficaz en la entidad.

3.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la auditoría de gestión se utilizan las siguientes técnicas de investigación:

Observación.- Se utiliza para obtener una información más objetiva y precisa, es por eso que se realiza una visita a la entidad de forma sorpresiva con el propósito de tener información real.

Indagación.- Se utiliza para recopilar información directamente de las personas que están asociadas con la información que se necesita obtener con preguntas cerradas.

Entrevista.- Es similar a la indagación pero con la diferencia que aquí se obtiene información más detallada ya que son preguntas abiertas.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población con la que se trabajará para evaluar el desempeño del área de Talento Humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba es de cuatro

funcionarios, debido a que existe una población demasiado pequeña no se puede realizar una muestra ya que ellos son todo el universo y se trabajará con ese dato.

3.3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.2. Métodos de Investigación

Los métodos de investigación que se aplicaron en la realización de esta Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano al Hospital Provincial General Docente de Riobamba por el período 2012 fueron las siguientes:

Método Inductivo

Se aplicó este método mediante la observación directa del departamento de talento humano con el fin de tener conclusiones de manera general de la información que se utilizará para el desarrollo de esta investigación.

Método Deductivo

Se utilizó este método para la revisión de leyes, reglamentos propios de la auditoría con el fin de determinar elementos específicos para el desarrollo de la investigación dentro del área de Talento Humano.

Método Analítico

Se utilizó este método para poder analizar desde un punto general hacia algo específico dentro del área de Talento Humano que se estudiará y que nos ayudará con aspectos concretos en base a la documentación recolectada.

Método Experimental

Con este método podemos evaluar el cumplimiento de la hipótesis de acuerdo al diseño de la investigación y con esto verificar la validez de la hipótesis.

Método Sintético

Con este método podemos analizar los aspectos teóricos y en base a ello podemos emitir un informe donde se identifican los procedimientos más importantes para mejorar la calidad de los procesos administrativos.

Método Porcentual

Con la utilización de este método se pudo interpretar los resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios que laboran dentro del área de Talento Humano.

3.3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizaron para desarrollar este trabajo de investigación es con el fin de emitir un criterio profesional como auditor y establecer la utilización o la combinación de las técnicas más adecuadas para el desarrollo de la misma son las siguientes:

Indagación

Esta técnica nos ayuda a conocer de manera verbal y rápida la situación actual del departamento en estudio ya sea con el diálogo de los propios funcionarios del hospital, el cual va a permitir tener una idea más clara del área a estudiar.

Observación

Con esta técnica me permite saber cuáles son los aspectos más representativos de los procesos que se utilizan dentro del área de Talento Humano.

Encuesta

Esta técnica me permite saber cuál es el criterio de los funcionarios que laboran dentro del área de estudio sobre el manejo de sus procesos administrativos.

Entrevista

Al utilizar esta técnica se me proporcionó información más detallada ya que se pudo dialogar directamente con los funcionarios que laboran en el área de estudio.

Análisis

Se utilizó esta técnica con el fin de evaluar el área y emitir una opinión objetiva y minuciosa del área de estudio con la finalidad de establecer la conformidad de nuestro criterio.

Confirmación

Con esta técnica se conoció de una forma individual el criterio de los funcionarios que laboran dentro del área de Talento Humano con el fin de autenticar sus procedimientos.

Tabulación

Consiste en agrupar el resultado de las encuestas que se realizaron a los funcionarios del área de estudio con el fin de llegar a emitir una conclusión.

Comprobación

Esta técnica nos permite verificar la exigibilidad y autenticidad de las labores de los funciones con la finalidad de verificar el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes.

Inspección

Con esta técnica se realizó la revisión de documentos propios de la entidad con la finalidad de verificar la autenticidad y existencia.

3.3.4. RESULTADOS

3.3.5. Análisis de los Resultados

Los resultados se los obtuvo de las encuestas realizadas al personal del área de Talento Humano que cuentan con su respectiva representación gráfica para un mejor análisis e interpretación.

Para la elaboración de los gráficos nos ayudamos con la herramienta **Microsoft Excel**, ya que así podemos tener un mejor enfoque de los resultados.

La figura o representación gráfica estadística que utilizamos es la de pastel ya que esta figura nos permite analizar y entender de mejor manera las actividades y labores que realizan los funcionarios del departamento de talento humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba con la finalidad de obtener un resultado que me permitirá emitir una conclusión de todas esas actividades, además me permite medir la eficacia, efectividad y calidad.

Para ello se presentan las tabulaciones y gráficos de las encuestas realizadas a los funcionarios del área de Talento Humano:

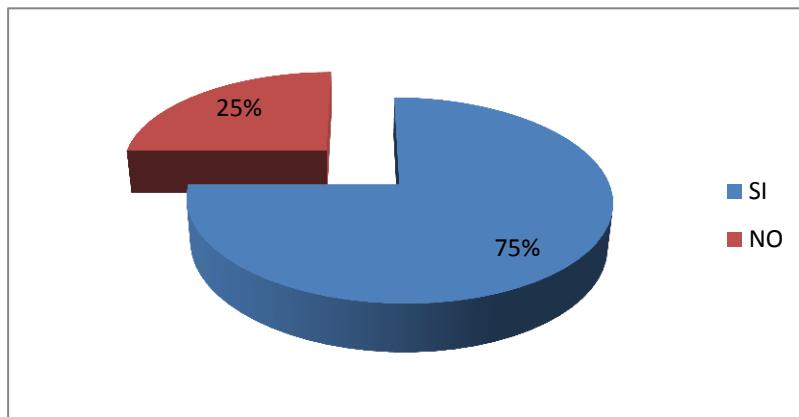
HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA ENCUETAS REALIZADAS AL PERSONAL DE TALENTO HUMANO

PREGUNTA N° 01

¿Conoce usted a plenitud el plan estratégico del hospital (misión, visión, objetivos)?

SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 1: PLAN ESTRATÉGICO



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

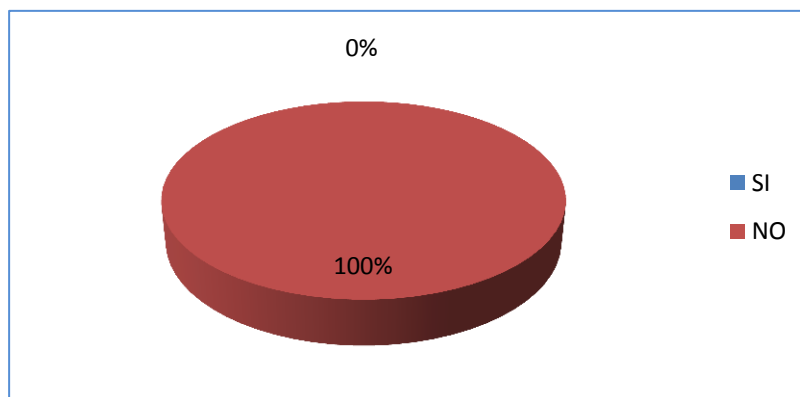
De las encuestas realizadas al personal del área de Talento Humano referente a la planificación estratégica tenemos como resultado que el 75% del personal si tiene conocimiento en lo referente al plan estratégico del hospital, caso contrario sucede con un 25% que dice conocer sólo una parte de la misma.

PREGUNTA N° 02

¿Existe un manual de procedimientos para la contratacion de personal?

SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 2: CONTRATACIÓN DE PERSONAL



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

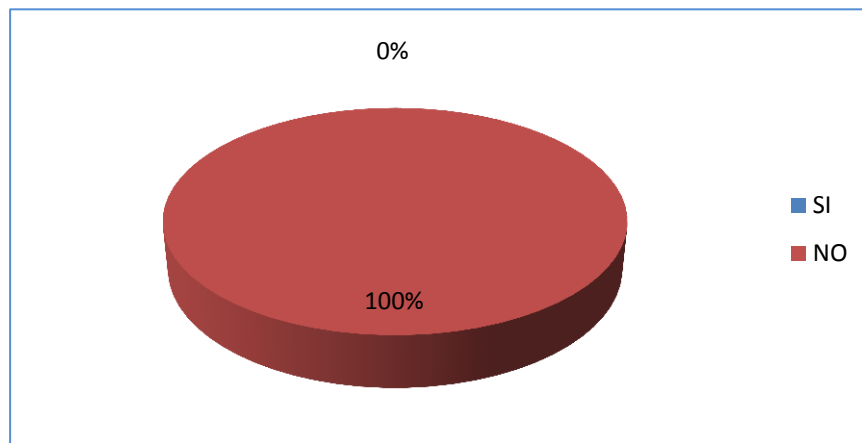
Mediante las encuestas realizadas observamos que el 100% del personal de Talento Humano manifestó que si existe un manual de procedimientos para la contratación del personal que es el concurso de méritos y oposición.

PREGUNTA N° 03

¿Considera usted que la comunicación con el personal es satisfactorio?

SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

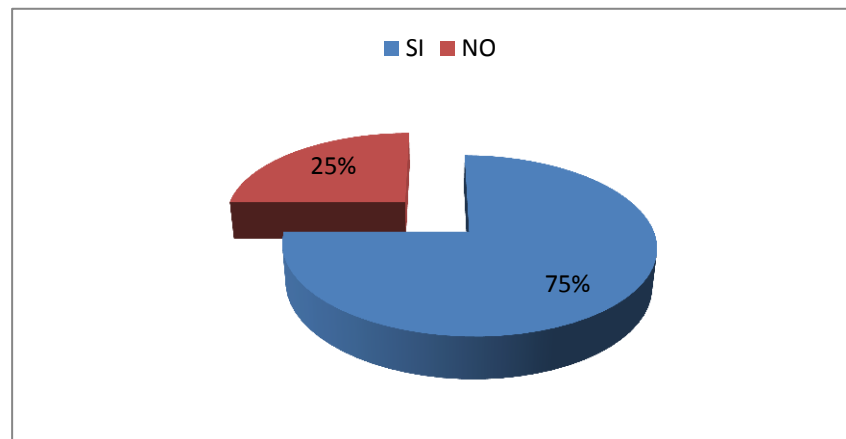
La comunicación dentro del área de Talento Humano mediante la tabulación de las encuestas nos indica que el 100% está conforme con la comunicación que poseen dentro del área de estudio.

PREGUNTA N° 04

¿Existe buena relación entre jefes y subordinados?

SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 4: RELACIÓN CON LOS JEFES



FUENTE:HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

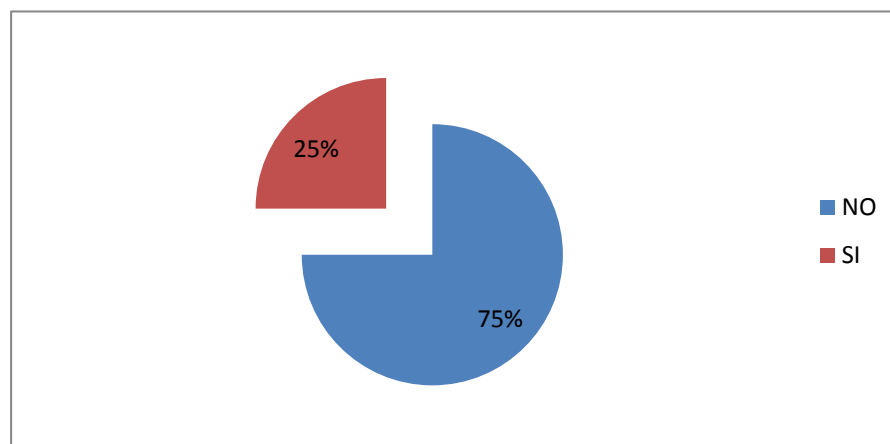
Del total de encuestados pudimos observar que el 75% dice que si existe una buena relación de jefes con sus subordinados cumpliendo a cabalidad las tareas encomendadas, mientras que el 25% manifiesta que la relación es regular debido a que en ocasiones son de forma verbal.

PREGUNTA N° 05

¿El espacio físico es el adecuado para el desarrollo de sus labores?

NO	3	75%
SI	1	25%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 5: ESPACIO FÍSICO



FUENTE:HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

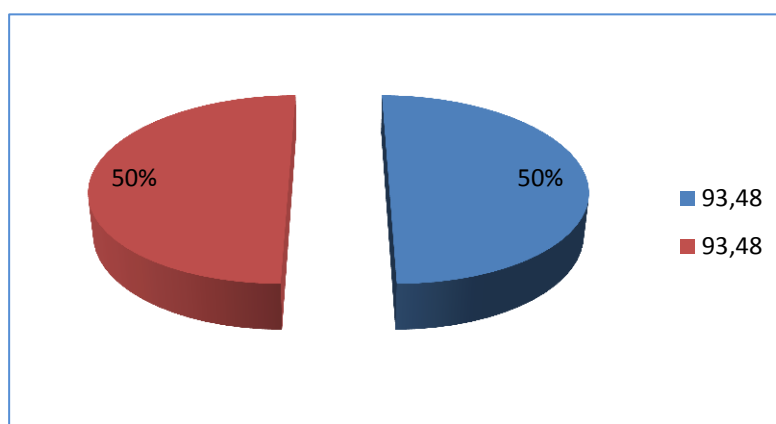
El 75% del personal que labora en el área de Talento Humano manifestó que el lugar no es el más adecuado debido a la reducción del espacio, lo contrario sucede con el 25% que dice sentirse cómo en el área de trabajo.

PREGUNTA N° 06

¿Cuenta usted con los materiales de oficina y los equipos necesarios para la realización de sus labores?

SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 6: MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

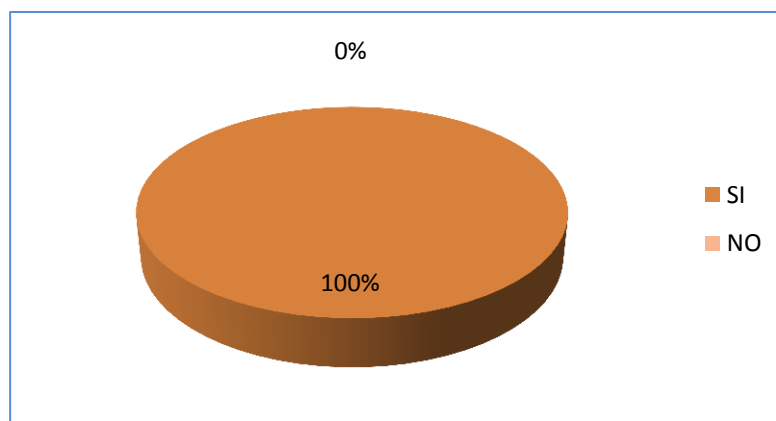
Del total de la población encuestada el 25% manifestó que si cuenta con los materiales de oficina suficientes para la realización de sus tareas, mientras que el 75% manifiesta que no cuenta con lo suficiente ya que aún tienen equipos informáticos obsoletos.

PREGUNTA N° 07

¿Se cuenta con el personal suficiente para realizar las labores en el proceso?

SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 7: PERSONAL SUFICIENTE



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

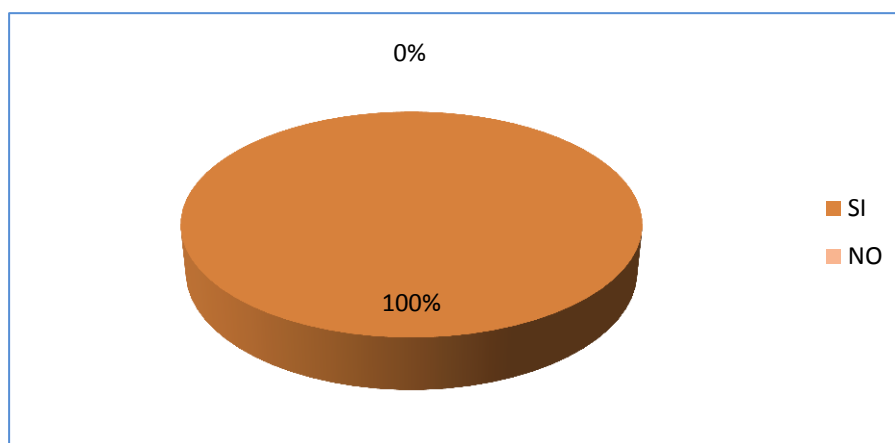
El área de Talento Humano cuenta con el personal suficiente para la realización de las labores del área con un porcentaje del 100%.

PREGUNTA N° 08

¿Cree usted que la realización de una Auditoría de Gestión ayudará a mejorar los procesos de la institución?

SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N° 8: REALIZAR UNA AUDITORÍA



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

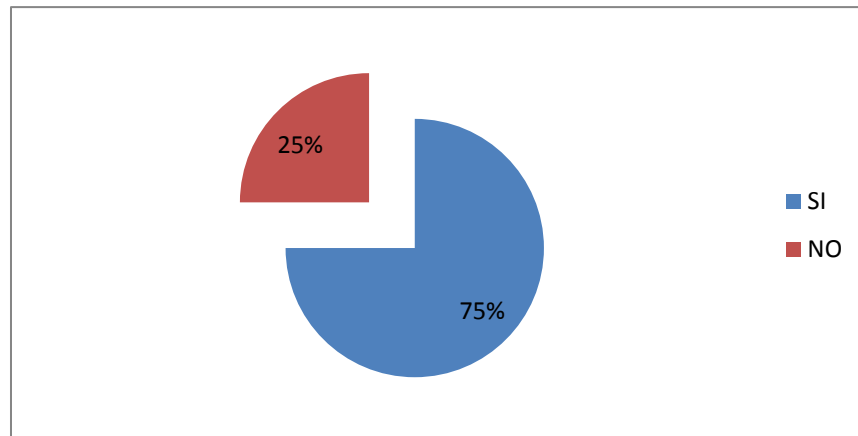
Los funcionarios que componen la población universo encuestada equivalente al 100% determinan que una Auditoría de Gestión sí ayudará a mejorar los procesos administrativos para que exista una mejor orientación en las labores que realizan dentro del área de Talento Humano.

TABLA N° 2: Resultados Generales de las Encuestas

PREGUNTAS	SI	NO
¿Conoce usted el plan estratégico del hospital (misión, visión, objetivos)?	3	1
¿Existe un manual de procedimientos para la contratación de personal?	4	0
¿Considera usted que la comunicación con el personal es satisfactorio?	4	0
¿Existe buena relación entre jefes y subordinados?	3	1
¿El espacio físico es el adecuado para el desarrollo de sus labores?	1	3
¿Cuenta usted con los materiales de oficina y los equipos necesarios para la realización de sus labores?	1	3
¿Se cuenta con el personal suficiente para realizar las labores en el proceso?	4	0
¿Cree usted que la realización de una Auditoría de Gestión ayudará a mejorar los procesos de la institución?	4	0
TOTAL	24	8
PROMEDIO	75%	25%

FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

GRÁFICO N° 9: Resultados Generales de las Encuestas



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

Análisis

Del total de la población universo que se realizaron las encuestas nos damos cuenta que el 75% de los funcionarios dicen que sí realizan las funciones y labores que a ellos les competen con eficacia y efectividad para el buen cumplimiento y desempeño del puesto que ocupan dentro del área de Talento Humano con el fin de cumplir los objetivos de la institución en general, caso contrario sucede con un 25% de la población que manifiesta que no conoce en su totalidad los objetivos propuestos por la institución, que tampoco cuentan con el espacio suficiente para el desarrollo de sus actividades y que por último no cuentan con los materiales necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.

3.3.6. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

3.3.7. Planteamiento de la hipótesis

El establecimiento de las hipótesis nula y alterna es lo primero que se tiene que hacer para la comprobación de la hipótesis; la hipótesis nula es la suposición que se pone a prueba utilizando la evidencia muestral y se representa con el símbolo H_0 mientras que la hipótesis alterna será la afirmación sobre la investigación realizada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa y se representa como H_1 , entonces tenemos lo siguiente:

H_0 . (Hipótesis Nula) La realización de una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital General Docente de Riobamba, no permite evaluar la

eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de los recursos lo que no contribuye a la actualización y mejora de procesos.

Hi. (Hipótesis Alternativa) La realización de una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital General Docente de Riobamba, permite evaluar la eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de los recursos lo que contribuye a la actualización y mejora de procesos.

3.3.8. Verificación de la hipótesis

Para poder realizar la demostración del presente trabajo investigativo es necesario realizar la comprobación de la hipótesis, para lo cual se aplicará la prueba del Chi cuadrado (X^2), esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra. Para el cálculo de este estimador se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

Para la aplicación de la fórmula anteriormente descrita, tenemos que construir tablas de frecuencia de las que se observaron para poder hacer el cruce con las esperadas.

TABLA N° 3: CÁLCULO DE FRECUENCIAS OBSERVADAS

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA N° 1	3	1	4
PREGUNTA N° 2	4	0	4
PREGUNTA N° 3	4	0	4
PREGUNTA N° 4	3	1	4
PREGUNTA N° 5	1	3	4
PREGUNTA N° 6	1	3	4
PREGUNTA N° 7	4	0	4
PREGUNTA N° 8	4	0	4
TOTAL	24	8	32

FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

A continuación se realizará el cálculo de la frecuencia esperada con la utilización de la siguiente fórmula:

$$fe_{1.1} = \frac{(total\ columna)(total\ fila)}{(suma\ total)}$$

TABLA N° 4: CÁLCULO DE FRECUENCIAS ESPERADAS

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA N° 1	3	1	4
PREGUNTA N° 2	3	1	4
PREGUNTA N° 3	3	1	4
PREGUNTA N° 4	3	1	4
PREGUNTA N° 5	3	1	4
PREGUNTA N° 6	3	1	4
PREGUNTA N° 7	3	1	4
PREGUNTA N° 8	3	1	4
TOTAL	24	8	32

FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

Después de haber realizado la tabla de frecuencia esperada, el valor de X^2 prueba se la calcula a continuación:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

TABLA N° 5 CÁLCULO ESTADÍSTICO

fo	fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
3	3	0	0	0,000
4	3	1	1	0,333
4	3	1	1	0,333
3	3	0	0	0,000
1	3	-2	4	1,333
1	3	-2	4	1,333
4	3	1	1	0,333
4	3	1	1	0,333
1	1	0	0	0,000
0	1	-1	1	1,000
0	1	-1	1	1,000

1	1	0	0	0,000
3	1	2	4	4,000
3	1	2	4	4,000
0	1	-1	1	1,000
0	1	-1	1	1,000
TOTAL				16,000

FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

Entonces obtenemos que:

$$X^2_{\text{prueba}} = 16,000$$

Luego del cruce de variables se calculan los Grados de Libertad (GL) con la siguiente ecuación:

$$Gl = (\text{Filas} - 1) * (\text{Columnas} - 1)$$

$$Gl = (8-1) * (2-1)$$

$$Gl = 7*1$$

$$Gl = 7$$

Para la prueba de la hipótesis se recomienda trabajar con un nivel de confianza de 95% y el siguiente nivel de significación α :

$$\alpha = 1 - NC$$

$$\alpha = 1 - 0,95$$

$$\alpha = 0,05$$

A continuación obtenemos en una tabla de frecuencias un valor para $X^2_{\text{tabla}} = 14,067$ entendiéndose que es el valor que se permite exceder o igualar con el propósito de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

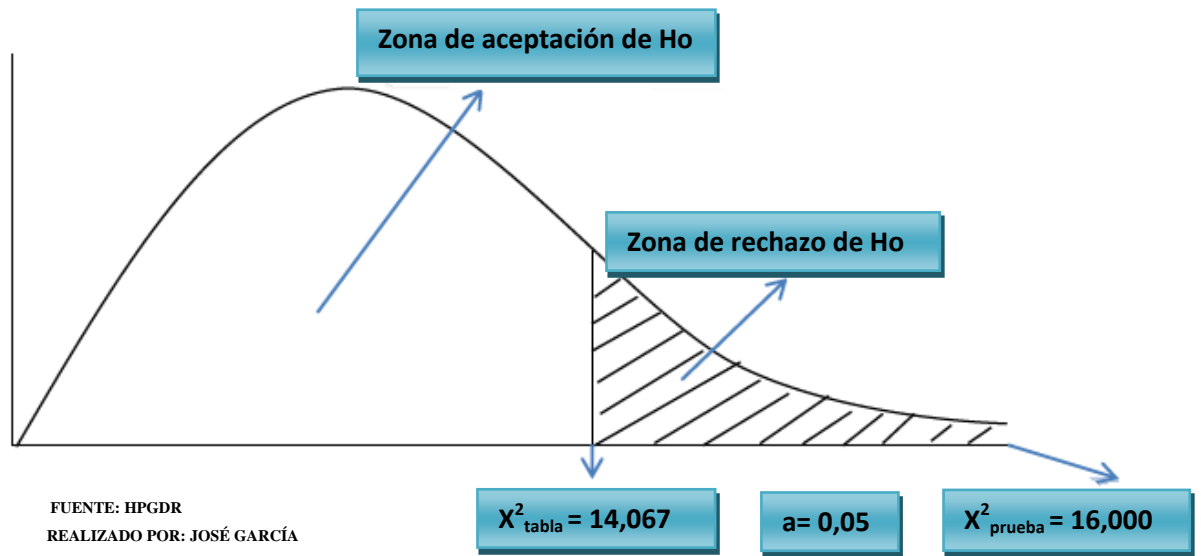
Decisión:

$X^2_{\text{prueba}} \geq 14,067$ rechaza **Ho** y acepta **Hi**

$X^2_{\text{prueba}} < 14,067$ acepta **Ho**

$X^2_{\text{prueba}} > 14,067$ rechaza **Ho** y acepta **Hi**

GRÁFICO N° 10: VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS



Análisis:

El valor crítico de la tabla $X^2_{\text{tabla}} = 14,067$ es menor al calculado $X^2_{\text{prueba}} = 16,000$; es este valor que cae dentro de la zona de rechazo y por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

AP

4.1. TÍTULO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA, POR EL PERÍODO 2012.

4.2. ARCHIVO PERMANENTE

CLIENTE	HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA
DIRECCIÓN	Av. Juan Félix Proaño s/n y Chile
NATURALEZA DEL TRABAJO	Auditoría de Gestión
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE	AP
Información General	AP 1
Planificación Estratégica	AP 2
Hoja de Marcas	AP 3

4.3. INFORMACIÓN GENERAL

AP 1
1/4

En la ciudad de Riobamba a los 23 días del mes de Mayo de 1.952, concluida la construcción y terminado el equipamiento de esta casa de salud, que se denominara HOSPITAL POLICLINICO, la junta de Asistencia Social de Chimborazo, presidida por el Dr. Humberto Moreano, al que acompañaban los señores Dr. Emilio Salvador, Aurelio Samaniego, Antonio Vela y Benjamín, Chiriboga, inaugura al servicio de la colectividad con los servicios de Clínica, Cirugía, y Maternidad.

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA	DE LA HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL
	DOCENTE RIOBAMBA
PROVINCIA	Chimborazo
CANTON	Riobamba
DIRECCION	Av. Juan Félix Proaño s/n y Chile
DIRECTOR	Dra. Margarita Guevara
TELÈFONO	(03) 2628071 / (03) 2628102
PÁGINA WEB	www.hospitalriobamba.gob.ec

4.3.1. Datos históricos

4.3.2. Reseña histórica del hospital

En el siglo pasado sin fecha exacta y con la colaboración de las hermanas de la Caridad (Hoy normal Católico “SAN VICENTE DE PAÚL”), entró a funcionar un pequeño hospital que brindaba servicios médicos básicos acorde a la época en beneficio de la sociedad.

En el año de 1926 se creó la subdirección de Asistencia Pública de Chimborazo, siendo su primer subdirector el Dr. Luis Vela, de ahí hasta entonces cada uno de los subdirectores han ido modernizando el hospital, acorde a la época. A mediados del presente siglo Riobamba contaba con un servicio médico asistencial, prodigado por un Hospital vetusto, que dentro del concepto evolutivo de esta institución correspondía a un hospital de la época renacentista o cuando más a uno del siglo XVIII o XIX.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 15-05-2015

Es decir un hospital cuya primordial función era dar albergue a enfermos que su mayor parte recibían tratamientos elementales y primitivos, en un ambiente precario, otorgada a título de caridad y recibida en forma gratuita, con una simple organización y a costos bajos financiados por la acción estatal, lo que obliga a sus directivos recurrieran a os sentimientos filantrópicos de ciudadanos pudientes que, a cambio de exhibir vanidosamente sus nombres en los muros interiores del viejo edificio entregaban alguna ayuda económica.

Concluida la Construcción y terminado el equipamiento de esta Casa de Salud que se denominara “Hospital Policlínico” decide la Junta de Asistencia Pública de Chimborazo” inauguraba al servicio de la colectividad el 23 de mayo de 1952.

El Hospital inicio sus actividades con los servicios de Medicina Interna, Cirugía, Ginecología, Obstetricia y Traumatología.

Actualizada el Hospital Policlínico se trasladó a su nuevo local ubicado en la Av. Juan Félix Proaño y Chile, su inauguración fue el 7 de Marzo de 1998, las modernas instalaciones prestan servicios a todas las personas del país y del extranjero, su personal está muy seleccionado y capacitado para afrontar cualquier emergencia, además este hospital posee equipos e instrumentos muy modernos y acorde a la especialidades, lo que hace que esta Institución sea reconocida como la mejor institución a nivel de Sudamérica.

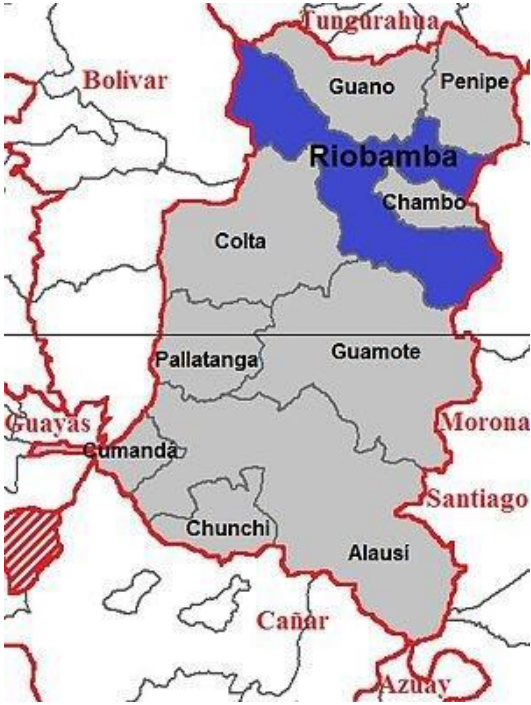
4.3.3. Ubicación

El Hospital Provincial General Docente Riobamba, está ubicado en la Zona tres de Planificación, Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, en la Avenida Juan Félix Proaño y Chile. Anteriormente, se expuso su reseña histórica, siendo su fundación el 23 de mayo de 1952, por lo cual tiene 62 años de existencia. A más de las cuatro especialidad básicas cuenta en la actualidad con 22 Subespecialidades, su dotación normal de camas es de 220.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

El hospital es una unidad de referencia y derivación zonal, que integra la red pública integral de salud, es uno de los más grandes hospitales que posee la zona tres.

GRÁFICO N° 11: UBICACIÓN



Fuente:

google.com

4.3.4. Base legal y normativa

La existencia del Hospital Provincial General Docente Riobamba se fundamenta bajo las siguientes normas legales:

Mediante Decreto No. 084 del 06 de junio de 1967, la Honorable Asamblea Nacional Constituyente, publicado en el Registro Oficial No. 149 del 16 del mismo mes y año, se crea el Ministerio de Salud Pública, como Institución rectora de la salud del Ecuador.

El 14 de abril de 1972, a través del Decreto Supremo No. 232 publicado en el Registro Oficial del mismo mes y año, se crea en el Ministerio de Salud Pública la dirección General de Salud Pública con todos sus respectivos patrimonios, derechos y obligaciones, que pertenecen a las Juntas de Asistencia Sociales del País.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

Además se establecen las Regiones de Salud estos posteriormente fueron suspendidos, quedando conformados con las Jefaturas Provinciales (Hoy Direcciones Provinciales) de quienes pasan a depender jerárquicamente, técnico y administrativamente los Hospitales en sus respectivas provincias y en el caso del hospital de Riobamba, pasa a depender de las Jefatura Provincial de Chimborazo.

Hospital Provincial General Docente Riobamba tiene como normativa jurídica, tanto en el ámbito administrativo como en el ámbito de contratación, las siguientes disposiciones específicas.

- Constitución Política del Ecuador.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- Ley Orgánica de Salud.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicas.
- Reglamento de Bienes del Sector Público.
- Reglamento General del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos del Sector Publico.
- Manual de Auditoría de Gestión de la C.G.E.
- Ley Orgánica del Servicio Público

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

4.3.5. Planificación estratégica

AP 2
1/14

Misión

El Hospital Provincial Docente General Riobamba garantiza atención oportuna e integral de salud a través de la implementación de las políticas de salud del estado, con calidad, calidez, eficacia y eficiencia para la población que demanda los servicios de atención preventiva, curativa y de rehabilitación, sin discrimen, con talento humano calificado, motivado y con experiencia fundamentada en el trabajo interdisciplinario.

Visión

El Hospital Provincial General Docente Riobamba para el año 2013 será una unidad de referencia, capaz de prevenir y resolver en forma integral y oportuna los problemas de salud de la población, garantizará servicios de calidad con tecnología de última generación e infraestructura adecuada, basada en los principios de solidaridad, equidad, universalidad y transparencia administrativa. Dispondrá de insumos y medicamentos gratuitos acorde al perfil epidemiológico.

4.3.6. Políticas de salud

El Hospital Provincial General Docente Riobamba guía y desarrolla sus sistemas y procesos en base a las siguientes políticas:

- Administración por procesos.
- Gestión financiera ESIGEF.
- Aseguramiento universal.
- Atención gratuita.
- Nuevo modelo de atención y gestión.
- Sistema de motivación e incentivos.
- Medicina basada en evidencias.
- Evaluación del desempeño.
- Enfoque intercultural.
- Veeduría ciudadana.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

4.3.7. Valores institucionales

Los valores orientadores sobre los que se sustentarán las interrelaciones, decisiones y prácticas de los/as servidores/as del hospital son:

- **Respeto.-** Todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que se respetará su dignidad y atenderá sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Inclusión.-** Se reconocerá que los grupos sociales son distintos, por lo tanto se valorará sus diferencias, trabajando con respeto y respondiendo a esas diferencias con equidad.
- **Vocación de Servicios.-** La labor diaria se cumplirá con entrega incondicional y satisfacción.
- **Compromiso.-** Invertir al máximo las capacidades técnicas y personales en todo lo encomendado.
- **Integridad.-** Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.
- **Justicia.-** Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.
- **Lealtad.-** Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.

4.3.8. Principios

Equidad.- Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.

Calidad.- Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

Eficiencia.- Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social epidemiológicamente adecuada.

Participación.- Promover que el ejercicio ciudadano contribuya en la toma de decisiones y en el control social de las acciones y servicios de Salud.

Pluralidad.- Respetar las necesidades y aspiraciones diferenciadas de los grupos sociales y propiciar su interrelación con una visión pluricultural.

Solidaridad.- Satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable, con el esfuerzo y cooperación de la sociedad en su conjunto.

Universalidad.- Extender la cobertura de los beneficios del Sistema, a toda la población en el territorio nacional.

Desconcentración.- Cumplir los mandatos constitucionales que consagren el sistema desconcentrado del país.

4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Las estrategias del Hospital Provincial General Docente Riobamba se la menciona a continuación:

- Incrementar los mecanismos para obtener la Acreditación Internacional.
- Incrementar el nivel de conocimiento y articulación de las diferentes estrategias del ministerio de salud.
- Incrementar la calidad en las prestaciones de salud a la población.
- Incrementar el desarrollo del talento humano, la eficiencia financiera y operacional.
- Mejoramiento contínuo de la calidad.
- Activación de comités de asesoría técnica.
- Capacitación contínua.
- Trabajo en equipo.
- Decisiones en base a resultados.
- Marketing institucional.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

- Motivación y trabajo en equipo.

TABLA N° 6: PROCESOS SISTEMÁTICOS

AP 2
4/14

PROCESO GOBERNANTE	Gestión Estratégica Hospitalaria	
	Gestión Técnico Hospitalaria	
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA	Asesoramiento de la Calidad de Gestión	
	Epidemiología	
	Asesoría Jurídica	
	Docencia e investigación	
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO	Gestión de Recursos Humanos	
	Gestión de Servicios Institucionales	Limpieza
		Vigilancia y Consejería
		Servicios Varios
		Central telefónica y comunicación
	Gestión de Hotelería	Lencería
		Nutrición y Dietética
	Gestión de Farmacia	
	Gestión de Enfermería	
	Gestión Financiera	
	Gestión de Presupuesto	
	Gestión de Contabilidad	Pagaduría
		Almacén
		Proveeduría
Inventarios		
Administración de Caja		
Atención Ambulatoria	Emergencia	
	Consulta Externa	
PROCESOS DE VALOR AGREGADO	Internación	Pediatría
		Neonatología
		Cirugía
		Medicina Interna
		Unidad de Cuidados Intensivos
		Unidad de Quemados
	Apoyo	Esterilización Central
		Centro Obstétrico
		Centro Quirúrgico

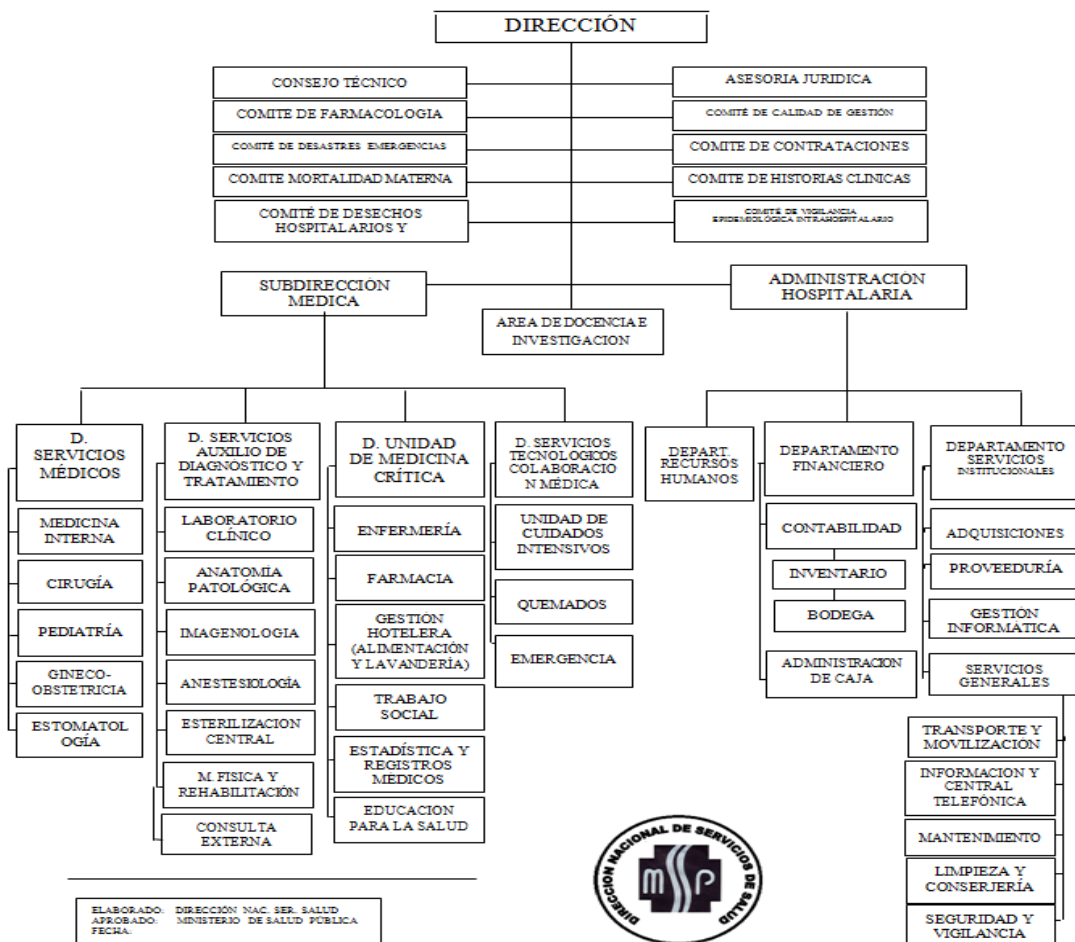
Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

4.4.1. Organigrama estructural

AP 2
5/14

El Hospital Provincial General Docente Riobamba, es una Entidad del Gobierno Central y está adscrita al Ministerio de Salud Pública, depende jerárquicamente de la Dirección Provincial de Salud de Chimborazo, a partir del año 2004 se aplica la Estructura Organizacional por Procesos, según Oficio de la OSCIDI (actualmente SENRES) N° 2192 del 17 de julio del 2003 se dictamina favorablemente esta estructura con Decreto Ejecutivo N° 41 publicado en Suplemento Oficial N° 11 del 25 de agosto de 1998

GRÁFICO N° 12: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Hospital Provincial General Docente de Riobamba

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

4.4.2. ANÁLISIS SITUACIONAL

4.5. ANÁLISIS DE MEDIO INTERNO

AP 2
6/14

Alcance: Debilidades y Fortalezas.

CODIGO	ASPECTOS INTERNOS
F1	Alto nivel de preparación del Talento Humano.
F2	Trabajo en equipo.
F3	Docencia universitaria en servicio.
F4	Se cuenta con recurso humano profesional.
F5	Trabajo en equipo (técnico y administrativo).
F6	La alta concentración y baja descentralización a nivel regional permitirá ejercer de mejor manera la rectoría y la gestión general.
F7	Liderazgo de la Jefe de Talento Humano.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

CODIGO	ASPECTOS INTERNOS
D1	Poca actualización de conocimientos administrativos, técnicos de los funcionarios.
D2	Organigrama estructural no muy bien distribuido.
D3	Inadecuada distribución de los funcionarios que laboran dentro del área de Talento Humano.
D4	Falta de programas de capacitación al personal.
D5	Prolongado tiempo de espera en los atendimientos de los clientes.
D6	Equipamiento sin reposición, ni mantenimiento.
D7	Débil cultura tecnológica y uso de información cuantitativa, el uso de nueva tecnología y nuevos sistemas.
D8	Apatía de los funcionarios de carrera, solo hacen lo estrictamente necesario.
D9	Falta de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación a lo programado.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

AP 2
8/14

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Alto nivel de preparación del Talento Humano.					
F2	Trabajo en equipo.					
F3	Docencia universitaria en servicio.					
F4	Se cuenta con recurso humano profesional.					
F5	Trabajo en equipo (técnico y administrativo).					
F6	La alta concentración y baja descentralización a nivel regional permitirá ejercer de mejor manera la rectoría y la gestión general.					
F7	Liderazgo de la Jefe de Talento Humano.					
D1	Poca actualización de conocimientos administrativos, técnicos de los funcionarios.					
D2	Organigrama estructural no muy bien distribuido.					
D3	Inadecuada distribución de los funcionarios que laboran dentro del área de Talento Humano.					
D4	Falta de programas de capacitación al personal.					

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

**AP 2
9/14**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORM	FORTALEZAS	
		GRAN	DEBI	EQUIL	FORT	GRAN
		DEBIL	LIDA	IBRIO	ALEZ	FORT
		IDAD	D		A	A
		1	2	3	4	5
D5	Prolongado tiempo de espera en los atendimientos de los clientes.		★			
D6	Equipamiento sin reposición, ni mantenimiento.	★	★			
D7	Débil cultura tecnológica y uso de información cuantitativa, el uso de nueva tecnología y nuevos sistemas.					
D8	Apatía de los funcionarios de carrera, solo hacen lo estrictamente necesario.		★			
D9	Falta de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación a los funcionarios.		★			
TOTAL		4 ★	5	1	2	4
PORCENTAJE		25,00 %	31,25 %	6,25%	12,50 %	25,00 %

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

4.5.1. ANALISIS DE MEDIO EXTERNO

Alcance: Oportunidades y Amenazas

AP 2
10/14

CODIGO	ASPECTOS EXTERNOS
O1	Acreditación Internacional, ofrece validación externa de las prácticas de atención y seguridad del paciente.
O2	Incremento del presupuesto de acuerdo a lo que se reforma.
O3	Evaluación y rendición de cuentas.
O4	Coordinación con la Red Pública Integral de Salud (RPIS), para la prestación de servicios, articulación e intercambio entre instituciones y/o personas prestadoras y financiadoras.
O5	Cuenta con seguridad las 24 horas del día.
O6	Convenio con Institutos de Educación Superior.
O7	Planta física ubicada en lugar de fácil acceso.
O8	Existencia de lineamientos de política de salud.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

4.5.2. ANALISIS DE MEDIO EXTERNO

AP 2
11/14

Alcance: Oportunidades y Amenazas.

CODIGO	ASPECTOS INTERNOS
A1	Creciente expectativa de los usuarios externos.
A2	Demanda de usuarios supera la de los servidores disponibles.
A3	Drásticos cambios en normativas.
A4	Riesgos naturales siempre presentes.(Cambio Climático-erupciones)
A5	La crisis económica y financiera afecta de las formas: Aumento explosivo de pacientes, disminución del presupuesto del Hospital.
A6	Infraestructura totalmente inadecuada para los funcionarios.
A7	Inadecuada distribución de los puestos de trabajo en el área de Talento Humano.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO

AP 2
12/14

ASPECTOS EXTERNO		CLASIFICACION DE IMPACTO								
		AMENAZA		NORM AL	OPORTUNIDA D					
		GRAN AMEN AZA	AMEN AZA	EQUIL IBRIO	OPOR TUNID AD	GRAN OPOR TUNI D				
		1	2	3	4	5				
O1	Acreditación Internacional, ofrece validación externa de las prácticas de atención y seguridad del paciente.									
O2	Incremento del presupuesto de acuerdo a lo que se reforma.									
O3	Evaluación y rendición de cuentas.									
O4	Coordinación con la Red Pública Integral de Salud (RPIS), para la prestación de servicios, articulación e intercambio entre instituciones y/o personas prestadoras y financiadoras.									
O5	Cuenta con seguridad las 24 horas del día.									
O6	Convenio con Institutos de Educación Superior.									
O7	Planta física ubicada en lugar de fácil acceso.									
O8	Existencia de lineamientos de política de salud.									

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

ASPECTOS EXTERNO		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORM AL	OPORTUNIDA D	
		GRAN AMEN AZA	AMEN AZA	EQUIL IBRIO	OPOR TUNID AD	GRAN OPOR TUNI D
		1	2	3	4	5
A1	Creciente expectativa de los usuarios externos.					
A2	Demanda de usuarios supera la de los servidores disponibles.		★			
A3	Drásticos cambios en normativas.			★		
A4	Riesgos naturales siempre presentes.(Cambio Climático-erupciones)		★			
A5	La crisis económica y financiera afecta de las formas: Aumento explosivo de pacientes, disminución del presupuesto del Hospital.			★		
A6	Infraestructura totalmente inadecuada para los funcionarios.		★			
A7	Inadecuada distribución de los puestos de trabajo en el área de Talento Humano.	★				
	TOTAL	★				
	PORCENTAJE	★				
		2	3	2	4	4
		13,33 %	20%	13,33	26,67 %	26,67 %

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

4.5.3. ANÁLISIS FODA

AP 2
14/14

Como podemos observar en la matriz interna, es importante que el hospital mantenga sus fortalezas para proporcionar servicios de calidad, además es fundamental que se mejoren en las debilidades que tenemos ya que relativamente es alto con un 31,25%, estableciendo un mejor control y supervisión de procesos deficientes que ayuden a mejorar las debilidades encontradas.

En lo que respecta a la matriz externa, es importante seguir manteniendo esas oportunidades que tenemos con un 26,67% para así contrarrestar en lo posible a las amenazas que ya no están dentro de nuestro alcance pero que si podríamos hacer lo posible para mejorar.

Elaborado por: J.G	Fecha: 08-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

TABLA N° 7: HOJA DE MARCAS

AP 3

MARCA	SIGNIFICADO
Ⓢ	Documento en mal estado
✓	Revisado Verificado
££	Hallazgos
Ü	Deficiencia de Control Interno
Ⓝ	Incumplimiento Proceso
¥	Inexistencia de Manuales
®	No reúne Requisitos
∅	No existe Documentación
Ω	Incumplimiento de Procesos
€	Sustentado con evidencia
#	Datos incompletos
Ë	Evidencia
Σ	Sumatoria

FUENTE: OBSERVACIÓN DE CAMPO
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

Elaborado por: J.G	Fecha: 15-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17-03-2015

ARCHIVO CORRIENTE

AC

CLIENTE	HOSPITAL GENERAL DOCENTE PROVINCIAL RIOBAMBA
DIRECCIÓN	Av. Juan Félix Proaño s/n y Chile
NATURALEZA DEL TRABAJO	Auditoría de Gestión
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

ÍNDICE ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I	
ESTUDIO PRELIMINAR	EP
Programa de Auditoría	PA / EP
Carta de Requerimiento	EP 1
Orden de Trabajo	EP 2
Visita Previa	EP 3
Informe del Conocimiento Preliminar	EP 4
FASE II	
PLANIFICACIÓN	P
Programa de Auditoría	PA / P
Evaluación del Control Interno	CI
Memorándum de Planificación	P1
Informe de Control Interno	P2
FASE III	
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	E / A
Programa de Auditoría	PA / EA
Verificación de Organigrama Estructural	EA 1
Identificación de Procesos	EA 2
Indicadores de gestión	EA 3
Hoja de Hallazgos	H/H
Informe de Auditoría	IA

4.6. FASE I
ESTUDIO PRELIMINAR
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA / EP

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión al período 2012.

OBJETIVO: Obtener un conocimiento preliminar del área de Talento Humano del Hospital General Docente Riobamba, en lo referente a leyes y disposiciones legales vigentes en nuestro país.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Realice una Carta al Director del Hospital General Docente Riobamba, con el fin de dar a conocer el inicio de la auditoría y a la vez designar a una contraparte institucional que coordine y facilite la información pertinente.	EP 1	J.G	16-03-2015
2	Identificación de la Entidad	EP 2	J.G	17-03-2015
3	Efectúe una visita preliminar: Obtención de la información general del Hospital General Docente Riobamba.	EP 3	J.G	25-03-2015
4	Elabore el informe correspondiente a la Primera Fase.	EP 4	J.G	02-04-2015

Elaborado por: J.G	Fecha: 16-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

NOTIFICACIÓN INICIO DE LA AUDITORÍA

EP 1
1/2

Asunto: Notificación inicio de examen

Riobamba, 16 de Marzo del 2015

Dra.

Patricia Chafra

DIRECTORA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA

De mis consideraciones

De conformidad con lo previsto en el diseño de trabajo de titulación previo a la obtención del título, notifico a usted, que la Unidad de Auditoría de Gestión, iniciará el examen especial al Departamento de Talento Humano del HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA, por el periodo comprendido entre 01 de Enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.

Objetivo General

Asistir a los miembros del hospital principalmente a la alta dirección en el cumplimiento eficaz, eficiente y calidad de sus responsabilidades de acuerdo al plan estratégico y cumplimiento de la LOSEP de la entidad.

Objetivos Específicos

- Determinar si los objetivos y métodos propuestos han sido logrados.
- Conocimiento del plan estratégico de la entidad.
- Comprobar la eficacia y eficiencia del proceso.
- Conocer si existe un código de conducta basado en valores de ética.
- Conocer el grado de compromiso de la dirección para con la Entidad.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Lcdo. Fermín Haro Jefe de auditoría y José García Villagómez Auditor; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

Lcdo. Fermín Haro.

JEFE DE AUDITORÍA

Elaborado por: J.G	Fecha: 16-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

**NOTIFICACIÓN INICIO DE UNA AUDITORIA A LOS DIGNATARIOS,
FUNCIONARIOS, SERVIDORES Y DEMAS PERSONAS VINCULADAS CON
EL EXÁMEN.**

Sección: Proceso de Gestión de Talento Humano

Asunto: Notificación inicio de examen.

Riobamba 16 de Marzo del 2015

Ab.

Raquel Calderón

**JEFE DE TALENTO HUMANO
HOSPITAL DOCENTE DE RIOBAMBA**

Presente

De mis consideraciones

De conformidad con lo dispuesto en el diseño de tesis previo a la obtención del título, notifico a usted que la Unidad de Auditoría de Gestión, iniciará el examen especial al proceso de Gestión de Talento Humano por el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

Objetivo General

Asistir a los miembros del hospital principalmente a la alta dirección en el cumplimiento eficaz, eficiente y económico de sus responsabilidades de acuerdo al plan estratégico y cumplimiento de la LOSEP de la entidad.

Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de la LOSEP dentro de la organización.
- Determinar si los objetivos y métodos propuestos han sido logrados.
- Conocimiento del plan estratégico de la entidad.
- Comprobar la eficacia y eficiencia del proceso.
- Conocer si existe un código de conducta basado en valores de ética.
- Conocer el grado de compromiso de la dirección para con la Entidad.

Agradeceré enviar respuesta señalando nombres y apellidos completos, numero de ciudadanía, dirección domiciliaria y número de teléfono, cargo y periodo de gestión, a nuestra oficina ubicada en el complejo la Panadería.

Atentamente,

Lcdo. Fermín Haro.
JEFE DE AUDITORÍA

José García Villagómez
AUDITOR

Elaborado por: J.G	Fecha: 16-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

**IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD
HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA**

GENERALIDADES

**EP 2
1/12**

En la ciudad de Riobamba a los 23 días del mes de Mayo de 1.952, concluida la construcción y terminado el equipamiento de esta casa de salud, que se denominara HOSPITAL POLICLINICO, la junta de Asistencia Social de Chimborazo, presidida por el Dr. Humberto Moreano, al que acompañaban los señores Dr. Emilio Salvador, Aurelio Samaniego, Antonio Vela y Benjamín, Chiriboga, inaugura al servicio de la colectividad con los servicios de Clínica, Cirugía, y Maternidad.

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA	LA HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
PROVINCIA	Chimborazo
CANTÓN	Riobamba
DIRECCIÓN	Av. Juan Félix Proaño s/n y Chile
DIRECTORA	Dra. PATRICIA CHAFLA
TELÈFONO	(03) 2628071 / (03) 2628102
PÁGINA WEB	www.hospitalriobamba.gob.ec

DATOS HISTÓRICOS

RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL

En el siglo pasado sin fecha exacta y con la colaboración de las hermanas de la Caridad (Hoy normal Católico “SAN VICENTE DE PAÚL”), entró a funcionar un pequeño hospital que brindaba servicios médicos básicos acorde a la época en beneficio de la sociedad.

En el año de 1926 se creó la subdirección de Asistencia Pública de Chimborazo, siendo su primer subdirector el Dr. Luis Vela, de ahí hasta entonces cada uno de los subdirectores han ido modernizando el hospital, acorde a la época.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

A mediados del presente siglo Riobamba contaba con un servicio médico asistencial, prodigado por un Hospital vetusto, que dentro del concepto evolutivo de esta institución correspondía a un hospital de la época renacentista o cuando más a uno del siglo XVIII o XIX.

Es decir un hospital cuya primordial función era dar albergue a enfermos que su mayor parte recibían tratamientos elementales y primitivos, en un ambiente precario, otorgada a título de caridad y recibida en forma gratuita, con una simple organización y a costos bajos financiados por la acción estatal, lo que obliga a sus directivos recurrieran a los sentimientos filantrópicos de ciudadanos pudientes que, a cambio de exhibir vanidosamente sus nombres en los muros interiores del viejo edificio entregaban alguna ayuda económica.

Concluida la Construcción y terminado el equipamiento de esta Casa de Salud que se denominara “Hospital Policlínico” decide la Junta de Asistencia Pública de Chimborazo” inauguraba al servicio de la colectividad el 23 de mayo de 1952.

El Hospital inicio sus actividades con los servicios de Medicina Interna, Cirugía, Ginecología, Obstetricia y Traumatología.

Actualizada el Hospital Policlínico se trasladó a su nuevo local ubicado en la Av. Juan Félix Proaño y Chile, su inauguración fue el 7 de Marzo de 1998, las modernas instalaciones prestan servicios a todas las personas del país y del extranjero, su personal está muy seleccionado y capacitado para afrontar cualquier emergencia, además este hospital posee equipos e instrumentos muy modernos y acorde a la especialidades, lo que hace que esta Institución sea reconocida como la mejor institución a nivel de Sudamérica.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO

EP 2
3/12

Interesa conocer el monto del presupuesto que se ha determinado en los últimos años en el hospital, el codificado, el devengado, además el porcentaje ejecutado que es el gasto real del hospital y el porcentaje de cambio, refiere a la variación de cada año.

TABLA N° 8: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DEL HOSPITAL Y PORCENTAJES DE EJECUCION
AÑOS: 2012, 2013, 2014

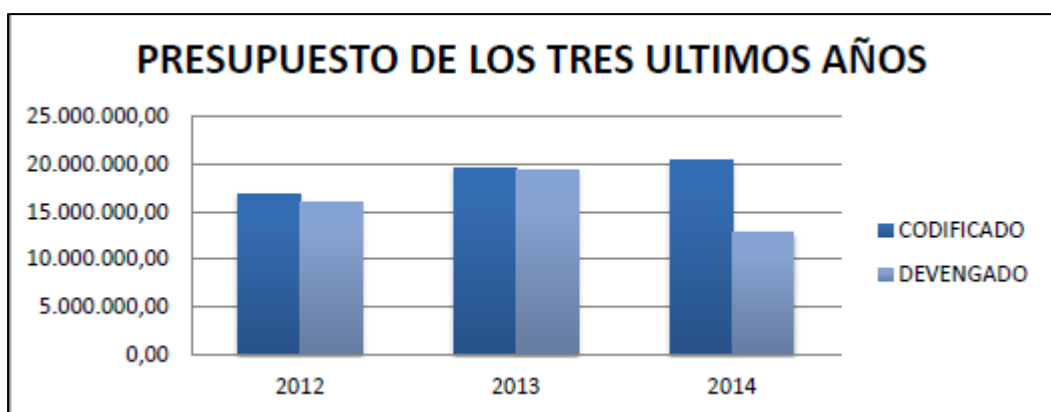
PRESUPUESTO	2012	%EJECUCION	2013	%EJECUCION	*2014	%EJECUCION	PORCENTAJE DE CAMBIO	
							2012-2013	2013-2014
CODIFICADO	16.787.374,47		19.501.123,92		20.456.558,52		16,17	4,90
DEVENGADO	15.975.614,74	95.16	19.220.217,46	98.56	12.791.907,60	62.53	20,31	-33,45

Fuente: Gestión Financiera

Elaborado por: Planificación HPGDR.

* El dato del año 2014, corresponde hasta agosto.

GRÁFICO N° 13: PRESUPUESTO



Fuente : Hospital Provincial General Docente de Riobamba

Elaborado por: José A. García V.

El presupuesto devengado que es el gasto real del hospital en el año 2013 tuvo un incremento en relación al 2012 del 20,31%; y en lo que va del año 2014 (enero a agosto) se ha ejecutado el 62.53%. El presupuesto codificado del 2013 en relación al 2012 alcanzó un incremento del 16,17% y el año 2014 en relacional 2013 el incremento fue del 4,90%.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

El Hospital Provincial General Docente Riobamba, está ubicado en la Zona tres de Planificación, Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, en la Avenida Juan Feliz Proaño y Chile. Anteriormente, se expuso su reseña histórica, siendo su fundación el 23 de mayo de 1952, por lo cual tiene 62 años de existencia.

A más de las cuatro especialidad básicas cuenta en la actualidad con 22 Subespecialidades, su dotación normal de camas es de 220.

El hospital es una unidad de referencia y derivación zonal, que integra la red pública integral de salud, es uno de los más grandes hospitales que posee la zona tres.

GRÁFICO N° 14: UBICACIÓN SATELITAL



FUENTE: <https://www.google.com.ec/maps>

ELABORADO POR: <https://www.google.com.ec/maps>

BASE LEGAL Y NORMATIVA

La existencia del Hospital Provincial General Docente Riobamba se fundamenta bajo las siguientes normas legales:

Mediante Decreto No. 084 del 06 de junio de 1967, la Honorable Asamblea Nacional Constituyente, publicado en el Registro Oficial No. 149 del 16 del mismo mes y año, se crea el Ministerio de Salud Pública, como Institución rectora de la salud del Ecuador.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

El 14 de abril de 1972, a través del Decreto Supremo No. 232 publicado en el Registro Oficial del mismo mes y año.

EP 2
5/12

Se crea en el Ministerio de Salud Pública la dirección General de Salud Pública con todos sus respectivos patrimonios, derechos y obligaciones, que pertenecen a las Juntas de Asistencia Sociales del País y, además se establecen las Regiones de Salud estos posteriormente fueron suspendidos, quedando conformados con las Jefaturas Provinciales (Hoy Direcciones Provinciales) de quienes pasan a depender jerárquicamente, técnico y administrativamente los Hospitales en sus respectivas provincias y en el caso del hospital de Riobamba, pasa a depender de la Dirección Provincial de Salud de Chimborazo.

El Hospital Provincial General Docente Riobamba tiene como normativa jurídica, tanto en el ámbito administrativo como en el ámbito de contratación, las siguientes disposiciones específicas.

- Constitución Política del Ecuador.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- Ley Orgánica de Salud.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicas.
- Reglamento de Bienes del Sector Público.
- Reglamento General del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos del Sector Publico.
- Manual de Auditoría de Gestión de la C.G.E.
- Ley Orgánica del Servicio Público

4.6.1. PRINCIPALES FUNCIONARIOS

DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD

DRA. MARGARITA GUEVARA

**1. DIRECCIÓN DEL HOSPITAL
DIRECTOR DEL HOSPITAL**

DRA. PATRICIA CHAFLA

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

1.1.GERENTE GENERAL

ING. DIEGO MATUTE

EP 2
6/12

SECRETARÍA

LCDA. MARCIA ALOVILLO

2. ORGANISMOS ASESORES DE APOYO

ASESOR JURÍDICO

DR. LUÍS VÉLOZ

3. ÁREA MEDICA

3.1.SERVICIOS MÉDICOS

MÉDICO JEFE DE MEDICINA INTERNA DR. JUAN COLOMA
MÉDICO JEFE DE CIRUGÍA DR. MILTON REYES
MÉDICO JEFE DE QUIRÓFANO DR. CÉSAR AYALA
MÉDICO JEFE PEDIATRÍA DR. BLANCA CRUZ
MÉDICO JEFE DE GINECO-OBSTETRICIA DR. LINO ROJAS
MÉDICO JEFE DE ESTOMATOLOGÍA DR. ALONSO SÁNCHEZ

3.2.SERVICIOS DE AUXILIO DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

JEFE DE LABORATORIO CLINICO Q.F. MARCELO ORTIZ
RESPONSABLE ANATOMÍA PATALÓGICA MGS. JANETH RIERA
JEFE DE IMAGENOLOGÍA LCDO. NESTOR HIDALGO
JEFE DE ESTERILIZACIÓN CENTRAL LCDA. ROCÍO VALLEJO
JEFE DE REHABILITACIÓN DRA. NANCY VELASTEGUI
JEFE DE CONSULTA EXTERNA DRA. JACQUELINE GUEVARA

3.3.SERVICIOS TECNOLÓGICOS COLABORACIÓN MÉDICA

LÍDER DE ENFERMERÍA LCDA. SARA VALLEJO
LÍDER DE FARMACIA Q.B. LUISANA BASANTES
LÍDER DE GESTIÓN HOTELERA DRA. MARIA ELENA FREIRE
TRABAJADORA SOCIAL DRA. MARÍA REMACHE
LÍDER DE ESTADÍSTICA AB. ABDÓN CALDERÓN
EDUCADORA PARA LA SALUD ING. PATRICIA DOMINGUEZ

3.4.UNIDAD MEDICA CRÍTICA

JEFE DE MEDICINA CRÍTICA DRA. SILVIA RÍOS

4. ÁREA ADMINISTRATIVA

4.1. RECURSOS HUMANOS

JEFE DE RECURSOS HUMANOS AB. RAQUEL CALDERÓN

4.2.FINANCIERO

JEFE FINANCIERO ING. GUSTAVO LÓPEZ
RESPONSABLE DE CONTABILIDAD DRA. BEATRIZ PAREDES
RESPONSABLE DE BODEGA LCDA. SUSANACIFUENTES
RESPONSABLE DE INVENTARIO SRA. MAGDA GUADALUPE
RESPONSABLE DE ADM. DE CAJA DR. JUAN LUZURIAGA

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

4.3.SERVICIOS INSTITUCIONALES

LIDER DE GESTIÓN DE SERVICIOS INST. ING. PATRICIA DOMÍNGUEZ

**RESPONSABLES DE ADQUISICIONES ECO. VÍCTOR MEJÍA
LCDA. SANDRA CABEZAS**

**RESPONSABLE DE PROVEEDURÍA
JEFE DE GESTIÓN INFORMÁTICA**

**SR. JULIO OROZCO
ING. CARLOS CARRIÓN**

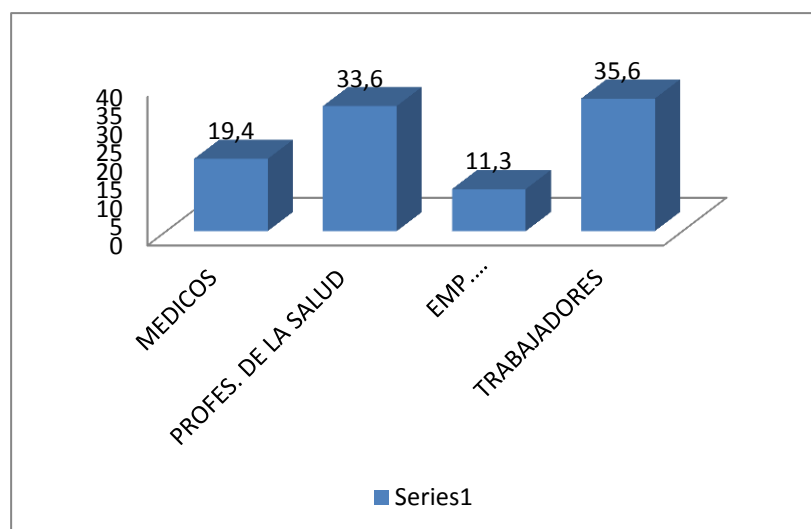
TABLA N° 9: PERSONALPOR ÁREAS

PERSONAL POR ÁREAS	Nro.	%
MEDICOS (tratantes, postgradistas, residentes)	132	19,4
PROFESIONALES DE LA SALUD	228	33,6
EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	77	11,3
TRABAJADORES	242	35,6
TOTAL	679	100,00

FUENTE: HPGDR

REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

GRÁFICO N° 15 PERSONAL POR ÁREAS



FUENTE: HPGDR

REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

4.6.2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

EP 2 8/12

El Departamento de Talento Humano del Hospital General Docente de Riobamba cuenta con 2 computadoras, una copiadora grande y una impresora.

Además cuenta con la siguiente infraestructura tecnológica.

- **PAGINA WEB:** www.hospitalriobamba.gob.ec
- **TIPO DE WINDOWS:** WINDOWS XP

La información contable está actualizada

- **SEGURIDAD**

El sistema cuenta con claves de acceso, los reportes se encuentran restringidos, y en cuanto a los respaldos son automáticos y diarios.

- **SISTEMAS ADMINISTRATIVOS**

Existen manuales y reglamentos establecidos por la Dirección Provincial

Existe el plan Operativo Anual

Existe un presupuesto establecido

Existen claramente definidos niveles de responsabilidad y autoridad.

- **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

La institución cuenta con un sistema de seguridad en toda el área del hospital.

Se realizan constataciones físicas de inventarios en forma periódica de las medicinas y aparatos médicos que ingresan al hospital.

Existe una adecuada segregación de funciones.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

Cuenta con 220 camas y un área de construcción de 20.000 m². Trabaja un total de 716 personas entre profesionales de la salud y administrativos. Desde el año 2013 se aplica el plan de prótesis para discapacidades.

4.6.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

4.6.3.1.MISIÓN

El Hospital Provincial Docente General Riobamba garantiza atención oportuna e integral de salud a través de la implementación de las políticas de salud del estado, con calidad, calidez, eficacia y eficiencia para la población que demanda los servicios de atención preventiva, curativa y de rehabilitación, sin discrimen, con talento humano calificado, motivado y con experiencia fundamentada en el trabajo interdisciplinario.

4.6.3.2.VISIÓN

El Hospital Provincial General Docente Riobamba para el año 2013 será una unidad de referencia, capaz de prevenir y resolver en forma integral y oportuna los problemas de salud de la población, garantizará servicios de calidad con tecnología de última generación e infraestructura adecuada, basada en los principios de solidaridad, equidad, universalidad y transparencia administrativa. Dispondrá de insumos y medicamentos gratuitos acorde al perfil epidemiológico.

4.6.3.3.POLÍTICAS DE SALUD

El Hospital Provincial General Docente Riobamba guía y desarrolla sus sistemas y procesos en base a las siguientes políticas:

- Administración por procesos.
- Gestión financiera ESIGEF.
- Aseguramiento universal.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

- Atención gratuita.
- Nuevo modelo de atención y gestión.
- Sistema de motivación e incentivos.
- Medicina basada en evidencias.
- Evaluación del desempeño.
- Enfoque intercultural.
- Veeduría ciudadana.

EP 2 10/12

4.7. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores orientadores sobre los que se sustentarán las interrelaciones, decisiones y prácticas de los/as servidores/as del hospital son:

- **Respeto.**- Todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que se respetará su dignidad y atenderá sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Inclusión.**- Se reconocerá que los grupos sociales son distintos, por lo tanto se valorará sus diferencias, trabajando con respeto y respondiendo a esas diferencias con equidad.
- **Vocación de Servicios.**- La labor diaria se cumplirá con entrega incondicional y satisfacción.
- **Compromiso.**- Invertir al máximo las capacidades técnicas y personales en todo lo encomendado.
- **Integridad.**- Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.
- **Justicia.**- Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.
- **Lealtad.**- Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

4.7.1. PRINCIPIOS

EP 2
11/12

- **Equidad.-** Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.
- **Calidad.-** Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.
- **Eficiencia.-** Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social epidemiológicamente adecuada.
- **Participación.-** Promover que el ejercicio ciudadano contribuya en la toma de decisiones y en el control social de las acciones y servicios de Salud.
- **Pluralidad.-** Respetar las necesidades y aspiraciones diferenciadas de los grupos sociales y propiciar su interrelación con una visión pluricultural.
- **Solidaridad.-** Satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable, con el esfuerzo y cooperación de la sociedad en su conjunto.
- **Universalidad.-** Extender la cobertura de los beneficios del Sistema, a toda la población en el territorio nacional.
- **Desconcentración.-** Cumplir los mandatos constitucionales que consagren el sistema desconcentrado del país.

4.7.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Las estrategias del Hospital Provincial General Docente Riobamba se la menciona a continuación:

- Incrementar los mecanismos para obtener la Acreditación Internacional.
- Incrementar el nivel de conocimiento y articulación de las diferentes estrategias del ministerio de salud.
- Incrementar la calidad en las prestaciones de salud a la población.
- Incrementar el desarrollo del talento humano, la eficiencia financiera y operacional.
- Mejoramiento continuo de la calidad.

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

- Activación de comités de asesoría técnica.
- Capacitación continua.
- Trabajo en equipo.
- Decisiones en bases a resultados.
- Marketing institucional.
- Motivación y trabajo en equipo.

EP 2
12/12

Elaborado por: J.G	Fecha: 17-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

**VISITA PREVIA
NARRATIVA DE RESULTADOS**

**EP 3
1/2**

ENTIDAD: HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

TIPO DE AUDITORÍA: Gestión al periodo 2012.

El día 25 de Marzo del año 2015, siendo las 09:00 horas se visitó las instalaciones del Hospital General Docente Riobamba, ubicado en la Av. Juan Félix Proaño s/n y Chile, en compañía de la Ab. Raquel Calderón Jefe de Talento Humano en donde se pudo observar en forma general los siguientes puntos importantes para el trabajo a desarrollar:

El hospital cuenta con una infraestructura de dos plantas grandes y espacios verdes los mismos que están distribuidos e identificados para el correcto funcionamiento, identificaremos las áreas de la planta baja como; estadística, consultorios de consultas externas, Call Center, área de radiografías y toma de muestras, quirófanos, centro obstétrico, centro de esterilización, histopatología, comedor, cocina, la morgue y el área de emergencia en la parte posterior izquierda, con respecto a la segunda planta encontramos el área de hospitalización según el cuadro clínico que presente el paciente.

En el Departamento de Talento Humano ubicado en la 1era planta y pudimos observar:

- Cuenta con dos oficinas distribuidas parcialmente la primera corresponde a la Ab. Raquel Calderón Jefe del Departamento y la segunda la secretaria y los auxiliares que son quienes revisan documentación referente a normas, leyes y reglamentos como la LOSEP., esta área está debidamente equipada con recursos como: cuatro computadoras de escritorio, una impresora matricial y una de tinta continua, dos teléfonos convencionales y un fax.

Elaborado por: J.G	Fecha: 25-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

- Para las funciones que desempeñan en esa área el espacio es muy reducido lo cual no permite tener un ambiente de trabajo adecuado.
- Pudimos observar que la información archivada y almacenada se encuentra en perfectas condiciones.

Mediante la visita realizada entrevistamos al Jefe de esta área y solicitamos documentación del archivo permanente referente a: visión, misión, objetivos, valores, estructura orgánica, manual de procesos, reglamento interno.

- Nos manifestaron que existe un reglamento interno y manual de procesos, pero que no está actualizado, y en cuanto a la planificación estratégica y estructura orgánica el área de Talento Humano no cuenta con la misma solo tiene la que rige a todo el hospital.

Elaborado por: J.G	Fecha: 25-03-2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR

EP 4
1/2

Riobamba, 02 de Abril 2015

Ab.
Raquel Calderón
JEFE DE TALENTO HUMANO
HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

Presente

De nuestra consideración:

Luego de haber concluido la Fase del Conocimiento Preliminar y habiendo entrevistado al principal funcionario del área, se obtuvo información relevante que nos sirvió para conocer el entorno del **HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA** específicamente el área de **TALENTO HUMANO**, con estos antecedentes emitimos el siguiente informe con recomendaciones propuestas por auditoria para solucionar las deficiencias encontradas.

a. Planificación

El área de Talento Humano no cuenta con misión y visión propias ya que se rigen con la general de la institución para alcanzar los objetivos propios del departamento y del hospital.

b. Organización

La organización dentro del departamento de talento humano está basada en el organigrama general de la institución.

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

Recomendaciones

EP 4
2/2

- Auditoría propone realizar una redistribución del área de talento humano para que el espacio sea el más cómodo posible con el fin de que los funcionarios se encuentren cómodos al momento de realizar sus funciones.
- Debido a que el hospital no cuenta con un programa de capacitación y desarrollo del personal, auditoría propone apegarse a la LOSEP para que cumpla con este requisito.

José García Villagómez.
AUDITOR

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 06-04-2015

4.8. FASE II**PA/P****PROGRAMA DE AUDITORÍA
PLANIFICACIÓN****ENTIDAD:** HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA.**TIPO DE AUDITORÍA:** De Gestión al periodo 2012.**OBJETIVO:** Analizar la unidad de Talento Humano del hospital, con el fin de evaluar el control interno y el grado de cumplimiento de las disposiciones legales aplicando eficiencia, eficacia y calidad.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Evalúe el Control Interno del Componente Gestión de Talento Humano <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evaluación de Riesgos • Actividades de Control • Información y comunicación • Supervisión y monitoreo 	CI 1 CI 2 CI 3 CI 4 CI 5	J.G	04-04-2015
2	Resultados de la Evaluación del Control Interno	P1	J.G	12-04-2015
3	Memorándum de Planificación	P2	J.G	13-04-2015
4	Elabore el informe correspondiente a la Segunda Fase.	P3	J.G	16-04-2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CI 1
1/3**

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Los funcionarios se acogen a las normas de conducta establecidas por el Hospital?	X		
2	¿Existen sanciones para quienes no respetan las normas de conducta?	X		
3	¿Se analiza y se evalúan los conocimientos del personal en el cumplimiento de su trabajo?	X		££ Se lo realiza de forma anual.
4	¿Existen manuales de procedimientos para cada área?	X		
5	¿Se dispone de un plan de capacitación para el personal en áreas específicas?		X	££ Se capacita al personal eventualmente.
6	¿El Hospital cuenta con un plan operativo como herramienta de gestión?	X		
7	La Misión, Visión están enfocados al desarrollo del Hospital	X		
8	¿Existe manual de procedimientos para la selección y reclutamiento del personal?	X		
9	¿Los procesos existentes contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos?	X		
10	¿Se delega la autoridad en base a las necesidades propias del área administrativa?		X	Ü Se delega de acuerdo a su experiencia y aptitud.
	TOTAL	6✓	4✓	
	Σ			

Ü Deficiencia de control interno

££ Hallazgo

Σ Sumatoria

✓ Revisado Verificado

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

**MATRIZ DE PONDERACIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CI 1
2/3**

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	8
2	10	8
3	10	6
4	10	10
5	10	4
6	10	10
7	10	10
8	10	10
9	10	8
10	10	7
TOTAL	100	81

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN TOTAL}{PONDERACIÓN} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{81}{100} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 0.81 * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 81 \%$$

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - CP)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - 81)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 19 \%$$

CI 1 3/3

CONFIANZA		
<i>BAJA</i>	<i>MODERADA</i>	<i>ALTA</i>
15 – 50	51 – 75	76 – 95
RIESGO		
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>
76 - 95	51 – 75	15 – 50

La Evaluación del Sistema de Control Interno dentro del componente AMBIENTE DE CONTROL de la GESTIÓN DE TALENTO HUMANO en el HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA cuenta con una confianza moderada de 81% y un riesgo bajo de 19%

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CI 2
1/3**

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

N°	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿La Misión y Visión del Hospital General Docente Riobamba es conocida por las autoridades y servidores?	X		
2	¿Los objetivos del Hospital son compatibles con la misión establecida?	X		
3	¿Se identifican los riesgos internos y externos del Hospital?	X		
4	¿Dispone el Hospital General Docente Riobamba un plan de mitigación de riesgos?	X		
5	¿Se comunica a los servidores sobre posibles riesgos que puedan afectar al Hospital?	X		
6	¿Existe algún mecanismo para anticipar a los cambios que puedan afectar al Hospital?	X		
7	¿Se asignan los puestos de trabajo de acuerdo al perfil requerido?		X	Ü El manual se encuentra desactualizado y caduco.
8	¿Existe un manual de clasificación de puestos?	X		
9	¿Existe un responsable que analice el puesto de trabajo?		X	Ü El manual existente es caduco.
	TOTAL	7✓	2✓	
	Σ			

Ü Deficiencia de control interno

££ Hallazgo

Σ Sumatoria

✓ Revisado Verificado

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

**MATRIZ DE PONDERACIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

CI 2 2/3

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	8
2	10	10
3	10	10
4	10	8
5	10	10
6	10	10
7	10	3
8	10	3
9	10	4
TOTAL	100	66

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{66}{100} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 0.66 * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 66$$

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - CP)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - 66)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 34\%$$

CI 2
3/3

CONFIANZA		
<i>BAJA</i>	<i>MODERADA</i>	<i>ALTA</i>
15 – 50	51 – 75	76 – 95
RIESGO		
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>
76 – 95	51 – 75	15 – 50

La Evaluación del Sistema de Control Interno dentro del componente EVALUACIÓN DE RIESGO DE LA GESTIÓN TALENTO HUMANO en el HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA, tiene una confianza alta de 66% y un riesgo bajo de 34%, Lo cual es favorable para el Hospital.

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CI 3
1/3**

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿La documentación para los diferentes procesos es exacta y completa?	X		
2	¿Los diferentes procedimientos del Hospital son comprendidos por todos los servidores?	X		
3	¿El proceso de recepción, revisión, registro y autorización realizan diferentes personas?	X		Proceso burocrático.
4	¿Existen una información fluida entre las diferentes unidades y departamentos?	X		
5	¿Las áreas y departamentos se coordinan entre ellos para un trabajo coordinado?	X		
6	¿Los procedimientos de control aseguran que los servidores autorizados tengan acceso a los datos y documentos del Hospital?	X		
7	¿Se realizan controles periódicos de los recursos y bienes existentes en el Hospital?	X		Controles sorpresa.
8	¿Considera que los procedimientos que se aplican en el departamento son los apropiados para la necesidad del Hospital?	X		
Σ	TOTAL	8✓	0✓	

Ü Deficiencia de control interno

££ Hallazgo

Σ Sumatoria

✓ Revisado Verificado

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

**MATRIZ DE PONDERACIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CI 3
2/3**

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	10
2	10	10
3	10	9
4	10	8
5	10	10
6	10	10
7	10	8
8	10	9
TOTAL	80	74

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN TOTAL}{PONDERACIÓN} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{74}{80} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 0.93 * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 93 \%$$

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - CP)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - 93)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 7\%$$

CI 3 3/3

<i>CONFIANZA</i>		
<i>BAJA</i>	<i>MODERADA</i>	<i>ALTA</i>
<i>15 – 50</i>	<i>51 – 75</i>	<i>76 – 95</i>
<i>RIESGO</i>		
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>
<i>76 – 95</i>	<i>51 – 75</i>	<i>15 – 50</i>

La Evaluación del Sistema de Control Interno dentro del componente ACTIVIDADES DE CONTROL DE LA GESTIÓN TALENTO HUMANO en el HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA, tiene una confianza alta del 93% y un riesgo bajo de 7%, lo cual es favorable para el Hospital.

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CI 4 1/3

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿La información interna y externa generada por el Hospital es previamente aprobada por diferentes niveles jerárquicos?	X		
2	¿Se generan reportes para archivo en los diferentes niveles?	X		
3	¿Dispones de medidas de seguridad los documentos que ingresan para los diferentes trámites?	X		
4	¿La información que reciben los servidores es clara y específica?	X		
5	¿Existen canales de comunicación de manera vertical?	X		
6	¿El departamento coordina la comunicación con todos los niveles?	X		
7	¿Se comunican aspectos relevantes del sistema de control interno implementado en el Hospital?	X		
	TOTAL	7✓	0✓	
	Σ			

- Ü Deficiencia de control interno
- ££ Hallazgo
- Σ Sumatoria
- ✓ Revisado Verificado

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

**MATRIZ DE PONDERACIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CI 4
2/3**

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	10
2	10	10
3	10	7
4	10	10
5	10	10
6	10	10
7	10	9
TOTAL	70	66

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{66}{70} *$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 0.94 * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 94 \%$$

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

$$RIESGO PONDERADO = (100 - CP)$$

$$RIESGO PONDERADO = (100 - 94)$$

$$RIESGO PONDERADO = 6 \%$$

CI 4

3/3

<i>CONFIANZA</i>		
<i>BAJA</i>	<i>MODERADA</i>	<i>ALTA</i>
15 – 50	51 – 75	76 – 95
<i>RIESGO</i>		
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>
76 – 95	51 – 75	15 – 50

La Evaluación del Sistema de Control Interno dentro del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN TALENTO HUMANO en el HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA, tiene una confianza alta del 94% y un riesgo bajo de 6%. Lo cual es favorable para el hospital.

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CI 5
1/3

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: SUPERVISIÓN

N°	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Se supervisa y controla las actividades del personal del Hospital?	X		
2	¿Las irregularidades presentadas en los diferentes procesos son comunicados al jefe inmediato superior?	X		
3	¿Se ha realizado anteriormente Auditorias de gestión para verificar el cumplimiento de los objetivos?	X		
4	¿Se han aceptado las sugerencias presentadas por parte de la comunidad para mejoras sugeridas?	X		
5	¿Se efectúan seguimiento a las recomendaciones y sugerencias para mejorar y superar las deficiencias?	X		
	TOTAL	4✓	0✓	
	Σ			

Ü Deficiencia de control interno

££ Hallazgo

Σ Sumatoria

✓ Revisado Verificado

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

**MATRIZ DE PONDERACIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CI 5
2/3**

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: SUPERVISIÓN

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	8
2	10	9
3	10	10
4	10	9
5	10	10
TOTAL	50	46

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN TOTAL}{PONDERACIÓN} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{38}{50} * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 0.92 * 100$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 92\%$$

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - CP)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = (100 - 92)$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 8 \%$$

CI 5 3/3

<i>CONFIANZA</i>		
<i>BAJA</i>	<i>MODERADA</i>	<i>ALTA</i>
<i>15 – 50</i>	<i>51 – 75</i>	<i>76 – 95</i>
<i>RIESGO</i>		
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>
<i>76 – 95</i>	<i>51 – 75</i>	<i>15 – 50</i>

La Evaluación del Sistema de Control Interno dentro del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN TALENTO HUMANO en el HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA, tiene una confianza moderada del 92% y un riesgo bajo de 8%.

Elaborado por: J.G	Fecha: 04/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

P 1 1/1

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Ambiente de control	81	19
Evaluación de riesgo	66	34
Actividades de control	93	7
Información y comunicación	94	6
Supervisión	92	8
TOTAL	426/5	74/5
PROMEDIO	85%	15%

CRITERIO

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

INTERPRETACIÓN

Al analizar el sistema de control interno del Hospital General Docente Riobamba, se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios a sus colaboradores; y mediante su ponderación y calificación se obtuvo una confianza alta ponderada de (85%) y un riesgo bajo de (15%), lo cual se considera muy favorable.

Elaborado por: J.G	Fecha: 12/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

P2
1/5

Auditoría de Gestión al: **Periodo:** 01 Enero al 31 de Diciembre 2012
Hospital General Docente Riobamba

Preparado por: **Fecha:** 09 de Febrero del 2015
José García Villagómez y Letty Elizalde.

Revisado por: **Fecha:** 01 de Junio del 2015
Lcdo. Fermín Haro.

REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Informe largo de Auditoría, Memorándum de antecedentes y Síntesis del Informe:

FECHA DE INTERVENCIÓN	FECHA ESTIMADA
- Orden de trabajo	03-Febrero-2015
- Conocimiento Preliminar	09-Marzo-2015
- Planificación	15-Abril-2015
- Inicio del trabajo en el campo	20-Abril-2015
- Finalización del trabajo en el campo	05-Junio-2015
- Presentación del borrador del informe	07-Junio-2015
- Emisión del informe final	09-Junio-2015
- Informe aprobado por el gerente	10-Junio-2015

EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO	NOMBRES
- Jefe de Auditoría	Lcdo. Fermín Haro
- Auditor Señor	Ing. Letty Elizalde
- Auditor Junior	José García.

DIAS PRESUPUESTADOS

- 56 días laborables , distribuidas en las siguientes fases
- FASE I, Conocimiento Preliminar 4 días
- FASEII, Planificación 17 días
- FASE III, Ejecución 25 días

Elaborado por: J.G	Fecha: 13/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

TABLA N° 10: RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

			P2 2/5
DETALLE	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Hojas de impresión	600	0.02	12.00
Carpetas	7	0.75	5.25
Archivadores	1	4.00	4.00
Esferos	4	0.35	1.40
Lápiz	4	0.40	1.60
Perforadora	1	3.50	3.50
Grapadora	1	4.00	4.00
Grapas	1	1.00	1.00
Notas adhesivas	2	2.75	5.50
Copias	600	0.01	6.00
Anillados	3	4.00	12.00
Alimentación	10	1.50	15.00
Transporte	45	1.00	45.00
Servicios Básicos			20.00
(energía eléctrica)			8.00
Gasto de internet			10.00
TOTAL			154.25

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**Misión**

Contribuir con la entidad en el logro de sus objetivos actuando de forma independiente, objetiva y asesora, mediante la evaluación de los sistemas de control, de la administración del riesgo y de los procesos de dirección que se aplican.

Visión

Mantenerse como la actividad fiscalizadora, independiente, dinámica, objetiva y asesora establecida para agregar valor y mejorar las actividades de la institución

Elaborado por: J.G	Fecha: 13/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

Objetivo General

Asistir a los miembros del hospital principalmente a la alta dirección en el cumplimiento eficaz, eficiente y económico de sus responsabilidades de acuerdo al plan estratégico y cumplimiento de la LOSEP de la entidad.

Objetivos Específicos

- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logradas.
- Conocimiento del plan estratégico de la entidad.
- Comprobar la eficacia y eficiencia del proceso.
- Conocer si existe un código de conducta basada en valores de ética.
- Conocer el grado de compromiso de la Dirección para la Entidad.

ALCANCE

La auditoría de Gestión al Hospital General Docente de Riobamba se realizara al Proceso de Gestión de Talento Humano en el periodo comprendido, entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012 en razón de que se designaron nuevas autoridades para la administración y gobierno de la institución.

4.8.1. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE EFICIENCIA

$$\textit{Ausencia en Horario de Trabajo} = \frac{\textit{N}^{\circ} \textit{ de horas trabajadas}}{\textit{Total Horas trabajadas}}$$

$$\textit{Evaluación de nivel de desempeño} = \frac{\textit{N}^{\circ} \textit{ de empleados evaluados}}{\textit{Total de empleados evaluados}}$$

$$\textit{Productividad} = \frac{\textit{N}^{\circ} \textit{ de consultas realizadas}}{\textit{Total de consultas atendidas}}$$

Elaborado por: J.G	Fecha: 13/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

INDICADORES DE EFICACIA

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Objetivos alcanzados}}{\text{Total Objetivos}}$$

P2 4/5

$$\text{Desempeño y Productividad} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de evaluaciones realizadas}}{\text{Total Evaluaciones programadas}}$$

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Trab. Evaluados}}{\text{Total de trab. Evaluados}}$$

$$\text{Asignación de Puesto} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Trab. Perfil Requerido}}{\text{Total Trabajadores}}$$

INDICADORES DE ECONOMÍA

$$\text{Gasto Nómina Administrativo} = \frac{\text{Gasto nómina}}{\text{Valor total de nómina}}$$

4.8.2. TÉCNICAS A UTILIZARSE

- Entrevistas
- Análisis documental
- Cuestionario de control interno
- Observación Directa

4.8.3. PUNTOS BÁSICOS DE INTERÉS

Se debe considerar que es la primera vez que se realiza una auditoría de gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital, para medir la eficiencia, eficacia y calidad en el proceso de contratación de personal del departamento de Talento Humano.

Elaborado por: J.G	Fecha: 13/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

4.8.4. COLABORACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

P2
5/5

La colaboración de la empresa será moderada a través del Jefe de Talento Humano y los funcionarios del mismo.

4.8.5. OTROS ASPECTOS

El presente plan de trabajo se basa en el conocimiento de las operaciones realizadas en el área de Talento Humano y los resultados de la evaluación preliminar de control interno y de las conversaciones mantenidas con los principales funcionarios del área.

Elaborado por: J.G	Fecha: 13/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
INFORME DE CONTROL INTERNO

P3 1/3

Riobamba, 16 de Abril del 2015

Ab.
Raquel Calderón
JEFE DE TALENTO HUMANO
HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo, en esta oportunidad nos permitiremos informar que como parte de nuestra auditoría hemos practicado una evaluación de **Sistema de Control Interno** mediante un cuestionario exhaustivo para el área de Talento Humano, por lo que en cada caso nos permitiremos efectuar las Recomendaciones (R) con el fin de fortalecer el control interno y minimizar riesgos innecesarios.

Hallazgo N° 1.- NO EXISTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, EL PERSONAL SE CAPACITA EVENTUALMENTE.

Conclusión: En el Hospital General docente Riobamba no existe un plan anual de capacitación que permita al personal actualizarse en las funciones de cada una de las áreas.

Recomendación dirigida al Administrador del Talento Humano: Se deberá elaborar un plan anual de capacitación para cada una de las áreas y funcionarios del Hospital, según los requerimientos de éstas; para que se asigne el presupuesto necesario.

Elaborado por: J.G	Fecha: 16/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

Hallazgo N° 2.- NO SE EVALÚA AL PERSONAL FRECUENTEMENTE

Conclusión: el personal no cuenta con una evaluación de desempeño que le permita a la institución saber si está apto para ocupar dicho puesto dentro de la institución.

Recomendación dirigida al Administrador de Talento humano.- se deberá de elaborar un plan de evaluaciones para poder medir el desempeño de los funcionarios en cada uno de los puestos de trabajo dentro del área de Talento Humano.

Hallazgo N° 3.- NO DISPONE DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.

Conclusión: No dispone de un Manual de Procedimientos dentro del Departamento de Talento Humano, se rigen por el manual general que se encuentra caduco.

Recomendación dirigida a la Dirección Administrativa: Elaborar un Manual específico de Procedimientos para uso del Departamento de Talento Humano y con esa herramienta optimizar los recursos existentes.

Hallazgo N° 4.- NO DISPONE DE SERVIDORES PÚBLICOS CON UN TÍTULO PROFESIONAL DE ACUERDO AL CARGO.

Conclusión: en el área de talento humano se encuentran servidores públicos que no cumple con el perfil requerido para el puesto de trabajo que actualmente ocupan.

Recomendación dirigida a la Jefe de Talento Humano.- se le recomienda apegarse a lo que dice el manual que posee la institución donde claramente están descritos los requisitos para ocupar un puesto dentro de la institución.

Elaborado por: J.G	Fecha: 16/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

Hallazgo N° 5.- AUSENCIA DE MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS ACTUALIZADO

Conclusión: la ausencia de un manual actualizado dentro del Hospital Provincial General Docente de Riobamba, impide saber con exactitud las funciones que van a desarrollar dentro de la misma.

Recomendación a la Jefe de Talento Humano.- Actualizar el manual existente que posee la institución para poder tener claramente definido cuál es el puesto correcto en las diferentes áreas.

Atentamente,

José García Villagómez
AUDITOR

Elaborado por: J.G	Fecha: 16/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 17/04/2015

4.9. FASE III

PA - EA

HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión al periodo 2012.

OBJETIVO:

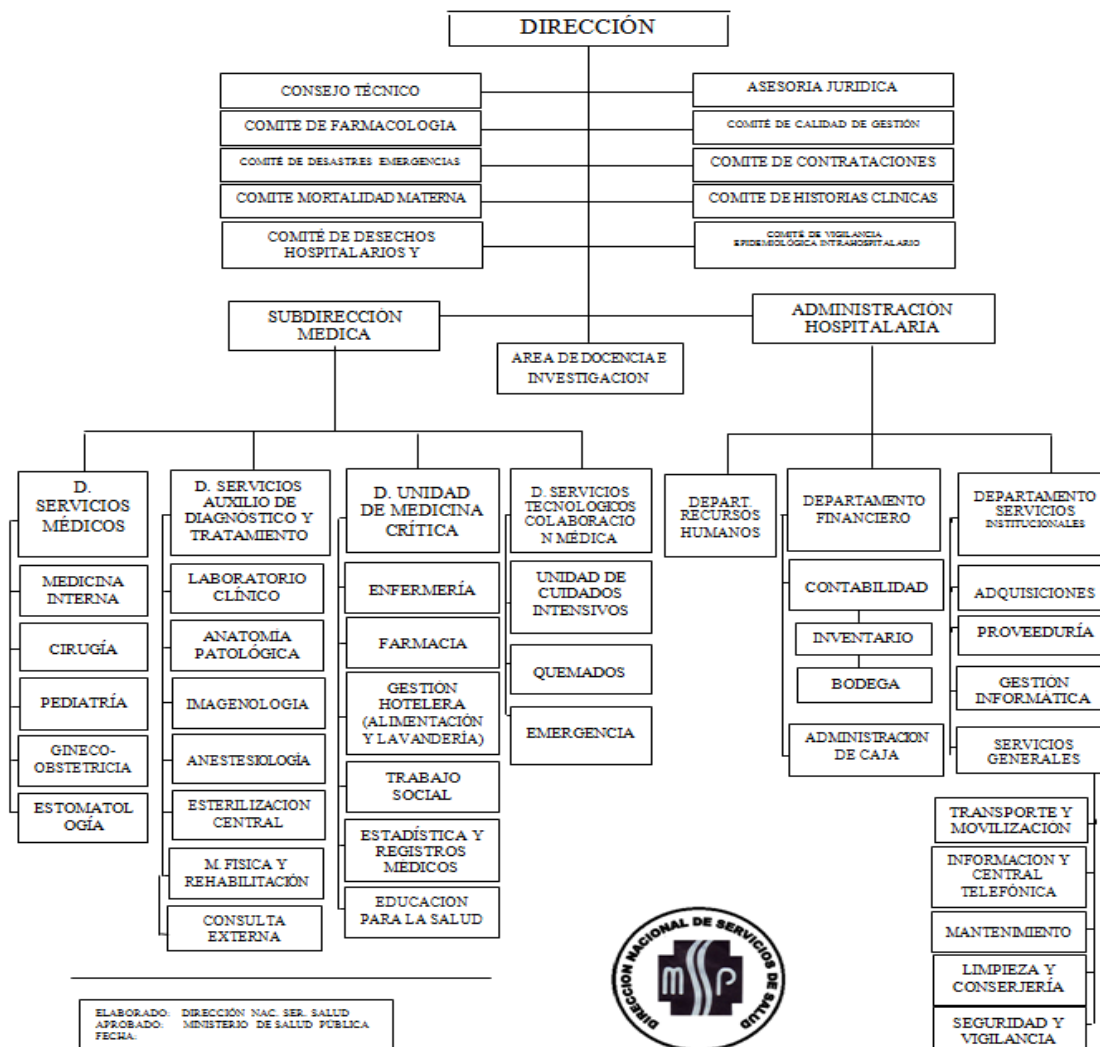
- Evaluar y analizar los procedimientos administrativos de cada una de las actividades y programas establecidos en el área de Talento Humano.
- Desarrollar los hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Programa de Auditoría	EA-P	J.G	20/04/2015
2	Verificación de Organigrama Estructural	EA-1		
3	Identificación de Procesos y elaboración de Flujogramas	EA-2	J.G	25/04/2015
5	Aplicación de Indicadores de Gestión	EA-3	J.G	02/06/2015
6	Elabore los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría	H-H	J.G	14/06/2015
7	Informe de Auditoría	IA	J.G	17/06/2015

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA €

EA-1
1/2

GRÁFICO N° 16: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Hospital General Riobamba

€ Sustentado con Evidencia

✓ Revisado Verificado

Elaborado por: J.G	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/00/2015

DEBILIDAD:

EA-1 2/2

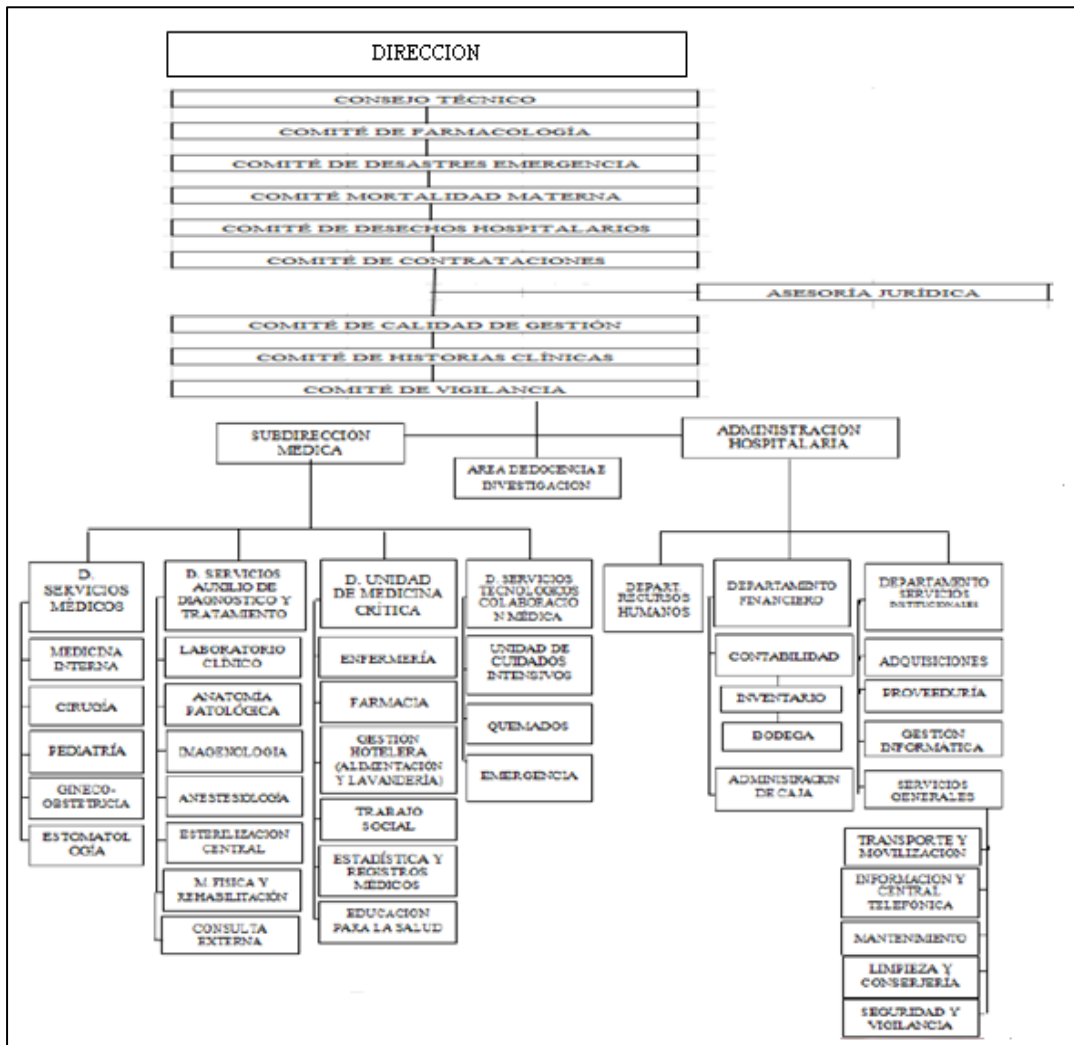
El organigrama estructural no nos indica con claridad la distribución del área administrativa de la parte jerárquica de la institución ya que varios departamentos están al mismo nivel.

RECOMENDACIÓN:

En el orgánico estructural ningún departamento tiene que estar al mismo nivel que las actividades de apoyo ya que esto ayudaría a que se tenga independencia en esas áreas.

PROPUESTA:

GRÁFICO N° 17: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: HPGDR
REALIZADO POR: JOSÉ GARCÍA

Elaborado por: J.G	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/00/2015

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

EA-2
1/8

HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA

TIPO DE EXÁMEN: Auditoría de Gestión.

PROCEDIMIENTO N° 01: Reclutamiento y selección de personal

CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN (Reclutamiento y selección de personal)

Los concursos de Méritos y Oposiciones tienen como objetivo establecer procedimientos de carácter técnico y operativo que permita a las Unidades Administrativas de Talento Humano (UATH) escoger a las personas más idóneas entre las y los aspirantes para ocupar un cargo público.

Cabe recalcar que cada institución pública tiene su UATH, y que estas UATH se encargan de los concursos de mérito y oposición respectiva de la institución a la que pertenecen.

El Ministerio de Relaciones Laborales colabora con el proyecto de RED SOCIO EMPLEO y su página web, pero no rige o controla los procesos de Selección de Personal de las otras instituciones.

REQUISITOS:

- Ser mayor de 18 años
- Encontrarse legalmente habilitado para ejercer un cargo público.
- Reunir los requisitos establecidos para participar en los procesos de reclutamiento y selección a que haya lugar en las instituciones del Estado.

PROCEDIMIENTO:

Instrumentos Técnicos Selección de Personal.

BASE DE CONCURSO SEL-01

Es una descripción de los elementos informativos generales de la institución y del puesto institucional materia del concurso.

Los requisitos establecidos son la instrucción formal, experiencia, capacitación, competencias del puesto y evaluación del desempeño.

Elaborado por: J.G	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/00/2015

CONVOCATORIA DEL CONCURSO SEL-02

EA-2 2/8

Es la etapa en que la UATH institucional realiza la difusión plena del concurso de Méritos y Oposición, con la finalidad de reunir la mayor cantidad de aspirantes que cumplan con los perfiles y requisitos establecidos. Con el fundamento en las bases de la UATH institucional elaborará electrónicamente la respectiva convocatoria a concurso de Méritos y Oposiciones del SEL-02, ubicado en la página Web (www.socioempleo.gob.ec).

ANUNCIO DEL PERIÓDICO SEL-03P

Es el formulario en el cual se convoca al Concurso de Méritos y Oposiciones mediante anuncio de Prensa.

HOJA DE VIDA SEL-04

Las o los aspirantes interesados en participar en el proceso de selección en el servicio público, deberán ingresar a la página Web (www.socioempleo.gob.ec), en el cual se selecciona el concurso respectivo y se llena electrónicamente el formulario SEL-04 Hoja de Vida en el cual se registran la información requerida, para luego validarla y enviarla automáticamente a la UATH de la institución requirente de personal.

VERIFICACIÓN DE POSTULANTES SEL-05

Es el proceso mediante el cual, una vez cumplida la fecha máxima de entrega de postulaciones, la UATH analiza y revisa las hojas de vida enviadas electrónicamente por las y los aspirantes y las convalidan con los requisitos de la convocatoria, determinando su cumplimiento, la cual se registrará una vez acabada la convalidación (www.socioempleo.gob.ec)

CALIFICACIÓN DE PRUEBA DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS TÉCNICAS SEL-06

El formulario SEL-06 es el documento en el cual se registran las calificaciones de pruebas de conocimiento y competencias técnicas y serán comunicados electrónicamente a través de la página web www.socioempleo.gob.ec

CALIFICACIÓN ENTREVISTA SEL-07

Es el Formulario SEL-07 en el cual se registra la calificación de la entrevista que serán consignadas manualmente en este formulario.

Elaborado por: J.G	Fecha: 25/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

FORM UBICACIÓN FINAL TRIBUNAL SEL-08

EA-2 3/8

El tribunal de Méritos y Oposición elaborará el acta de evaluación en la que se determinará los puntajes alcanzados por las y los aspirantes, constantes en el Formulario SEL-08, a través de www.socioempleo.gob.ec

COSTO

No tiene ningún costo.

TIEMPO ESTIMADA DE ENTREGA

Se recomienda visitar constantemente la página de socio empleo para la publicación del cronograma respectivo.

Elaborado por: J.G	Fecha: 25/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

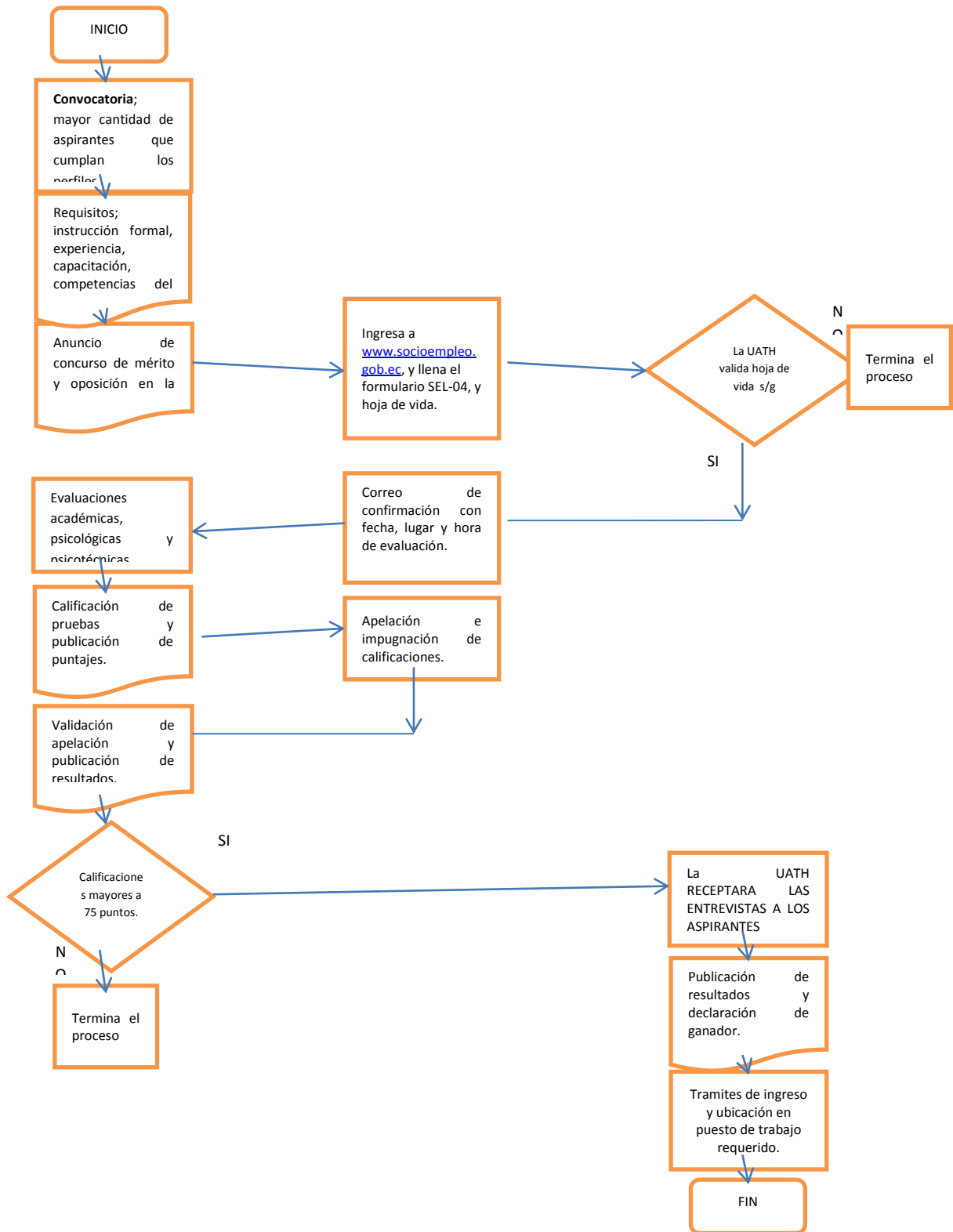
GRÁFICO N° 18 SELECCIÓN DE PERSONAL

EA-2 4/8

RED SOCIO EMPLEO

POSTULANTE

UATH



Elaborado por: J.G	Fecha: 25/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA

TIPO DE EXÁMEN: Auditoría de Gestión.
PROCEDIMIENTO N° 02: Capacitación del Personal

EA-2 5/8

CAPACITACIÓN INTERNA

- Solicitud del interesado
- Programación logística del evento
- Informar a los colaboradores de la capacitación
- Entregar los materiales que serán utilizados en la capacitación
- Publicación de capacitaciones
- Calificaciones de evaluaciones
- Registro en la base la clasificación

CAPACITACIÓN EXTERNA

- Llenar formulario aspirante
- Verificar Presupuesto
- Establecer lugar, fecha y hora de la capacitación
- Presentar el certificado de asistencia

PROPUESTA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Objetivo.- proporcionar al personal de la institución conocimientos necesarios y actualizados para un desempeño eficiente y eficaz de las actividades y tareas particulares de su puesto de trabajo, con el fin de que asuman nuevas responsabilidades y que progresen en su carrera dentro de la institución y en la sociedad misma, además de elevar los niveles de productividad y satisfacer las necesidades del usuario tanto interno como externo.

Elaborado por: J.G	Fecha: 25/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

Alcance.- el procedimiento de capacitación y adiestramiento abarcará al recurso humano de cada área que integra el Hospital General Enrique Garcés, así como también los organismos externos a la institución encargados de impartir la capacitación y adiestramiento.

Procedimiento para Capacitar y Adiestrar al Personal

La capacitación o adiestramiento del personal del Hospital, se realizará ya sea a través de los resultados obtenidos a través del procedimiento de evaluación del desempeño del personal o a su vez cuando la situación lo amerite.

1. Identificación de Necesidades
2. Técnicas de Capacitación y Adiestramiento
3. Ejecución del Procedimiento
4. Evaluación de Resultados

Elaborado por: J.G	Fecha: 25/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

GRÁFICO N° 19 CAPACITACIÓN

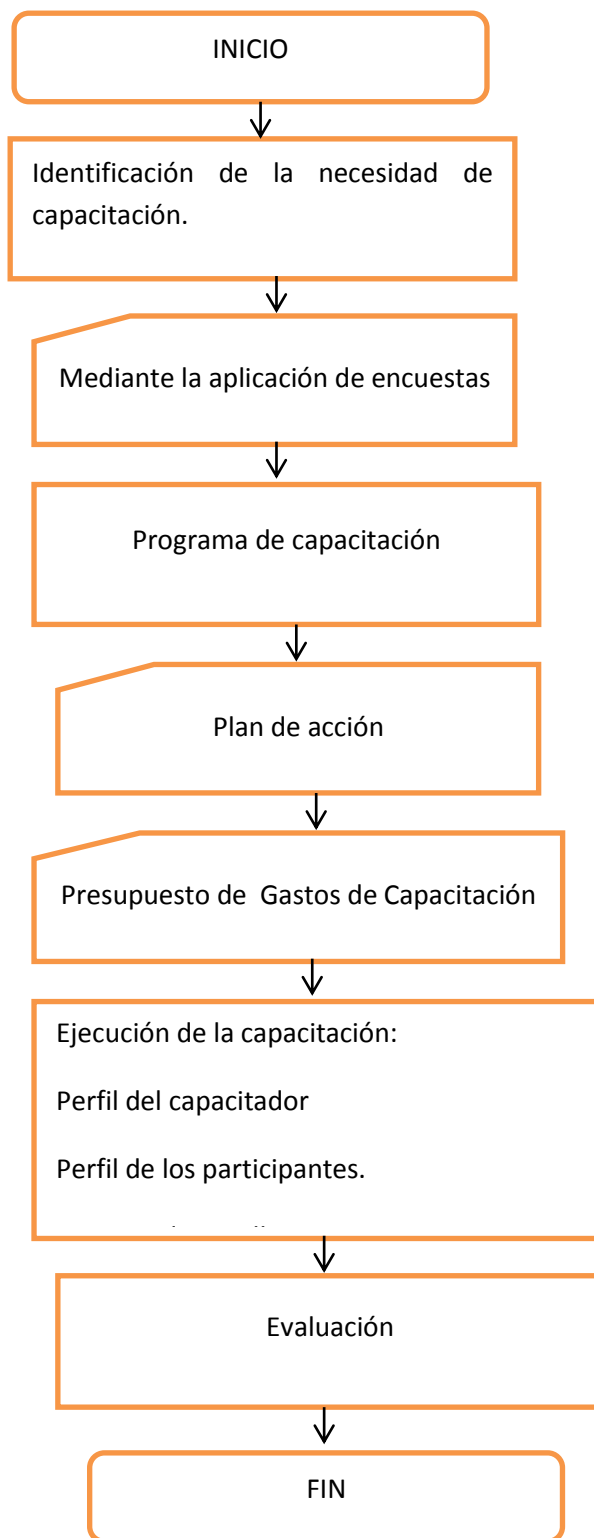
EA-2 7/8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN				
SERIE DE PASOS	DESCRIPCIÓN	PROCESO	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Identificación de necesidades de capacitación o adiestramiento (detección de necesidades)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Servicios Médicos - Gestión de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento - Gestión de Servicios Técnicos y de Colaboración Médica. - Gestión de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Evaluación (Coordinadores de las diferentes Áreas, un funcionario y servidor o trabajador de cada Área) - Asistencia de Recursos Humanos 	5 días
2	Establecer las técnicas de capacitación y adiestramiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de Recursos Humanos - Asistencia de Recursos Humanos 	3 días
3	Ejecución del procedimiento de capacitación y adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Servicios Médicos - Gestión de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento - Gestión de Servicios Técnicos y de Colaboración Médica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organismos encargados de capacitar o adiestrar al personal - Coordinador de Recursos Humanos - Asistente de Recursos Humanos 	
4	Evaluación de resultados de la capacitación o adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Organismos encargados de capacitar o adiestrar al personal - Coordinador de Recursos Humanos - Asistente de Recursos Humanos 	5 días
TOTAL		<ul style="list-style-type: none"> - Siete Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - Siete Coordinadores 	16 días

Elaborado por: J.G	Fecha: 25/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

GRÁFICO N° 20 PROCESO DE CAPACITACIÓN

EA-2
8/8



Elaborado por: J.G	Fecha: 25/04/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA AUDITORIA DE GESTIÓN				
COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS				
SUBCOMPONENTE: NIVEL OPERATIVO				
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN				
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL ANUAL 2012				
DETALLE	PLANIFICACIÓN		VALORACIÓN	
Personal Administrativo	77	Planta		
Personal Operativo	602	Ocasionales		
Jornada de trabajo	8	Horas	0,35	Horas ausente
Personal Administrativo Evaluaciones	679	Evaluados	679	Óptimo
Consultas médicas	130	Asignados		
Minutos asignados consultas	45	Minutos	31	
Servicios Médicos	30	Previstos	30	Prestados
Usuarios	89	Entrevistados	82	Criterio Pos.
Objetivos	11	Establecidos	10	Ejecutados
Evaluaciones	1	Planificada	1	Ejecutada
<p>La información para la aplicación de indicadores de gestión en términos de eficiencia, eficacia y calidad para el personal administrativo del Hospital General Docente Riobamba; fue suministrada por la Coordinación de Talento Humano, Coordinación Administrativa, Secretaría General, Estadística, y muestra aleatoria aplicada por el equipo de auditoría.</p>				

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
AUDITORIA DE GESTIÓN**

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: NIVEL OPERATIVO

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

1. INDICADORES DE EFICIENCIA

Ausencia en horario de trabajo

$$\text{Ausencia en Horario de Trabajo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de horas trabajadas}}{\text{Total Horas trabajadas}}$$

$$\text{Ausencia en Horario de Trabajo} = \frac{7,79 \text{ horas}}{8 \text{ horas}}$$

$$\text{Ausencia en Horario de Trabajo} = 97\%$$

Comentario

Generalmente el ausentismo laboral por parte del personal operativo está en el momento de su ingreso a las jornadas de trabajo; y el resultado es que su eficiencia es del 97%; sin embargo se debe acotar que en un alto nivel de personal que ofrece los servicios médicos en el hospital, por lo regular su jornada de trabajo va más allá, debido a que por su función deben participar en intervenciones quirúrgicas, reuniones institucionales, análisis de casos, prolongación de consultas externas, entre otros; justificando la ausencia laboral .

Ponderación Satisfactoria

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
AUDITORIA DE GESTIÓN****COMPONENTE:** RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: NIVEL OPERATIVO**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN****Evaluación del nivel de desempeño**

$$\text{Evaluación de nivel de desempeño} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de empleados evaluados}}{\text{Total de evaluados}}$$

$$\text{Evaluación de nivel de desempeño} = \frac{602}{602}$$

$$\text{Evaluación de nivel de desempeño} = 100\%$$

Comentario

El total de evaluados del personal operativo en el año 2012, es de 602 funcionarios, es decir el 100% de la población, pero cabe recalcar que esta evaluación es anual, y se debería acatar lo que dice la LOSEP en su capítulo 6 Art. 76 - 80.

Ponderación Satisfactoria

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
AUDITORIA DE GESTIÓN**

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: NIVEL OPERATIVO

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Productividad

$$Productividad = \frac{N^{\circ} \text{ Minutos consulta médica}}{\text{Total de minutos consultas medicas}}$$

$$Productividad = \frac{31}{45}$$

$$Productividad = 68\%$$

Comentario

Se consideraron 10 consultas al día que un médico atiende en su consultorio, obteniendo una media de 31 minutos de atención al paciente, y se recomienda que se debería atender un mínimo de 45 minutos por paciente, y podemos observar que la productividad del médico tratante es buena con un 68% de productividad..

Ponderación Aceptable

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
AUDITORIA DE GESTIÓN****COMPONENTE:** RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: NIVEL OPERATIVO**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN****1. INDICADORES DE EFICACIA****Objetivos**

$$\mathbf{Objetivos} = \frac{N^{\circ} \text{ de } \mathbf{Objetivos} \text{ alcanzados}}{\mathbf{Total} \text{ de } \mathbf{Objetivos} \text{ Propuestos}}$$

$$\mathbf{Objetivos} = \frac{10}{11}$$

$$\mathbf{Objetivos} = 91\%$$

Comentario

El personal dentro de los objetivos propuestos en términos cuantificables ha cumplido el 91% de ellos; existiendo un aceptable compromiso institucional por parte del personal para el cumplimiento de la misión y visión en materia de salud.

Ponderación Aceptable

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
AUDITORIA DE GESTIÓN**

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: NIVEL OPERATIVO

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Desempeño y productividad

$$\text{Desempeño y Productividad} = \frac{N^{\circ} \text{ Evaluaciones realizadas}}{\text{Total Evaluaciones}}$$

$$\text{Desempeño y Productividad} = \frac{1}{1}$$

$$\text{Objetivos} = 1,00$$

Comentario

Al tratarse de un requerimiento institucional y exigencia del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ejercicio fiscal 2012 el Hospital General Docente Riobamba, a través de las directrices de la Coordinación de Talento Humano, se ha ejecutado la evaluación del desempeño al personal administrativo, de conformidad a la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, cumpliendo de esta manera lo planificado; con el propósito de generar estrategias y políticas de retroalimentación laboral, en términos de productividad y rendimiento social..

Ponderación Aceptable

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
AUDITORIA DE GESTIÓN****COMPONENTE:** RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: NIVEL ADMINISTRATIVO**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN****Capacitación**

$$CAPACITACIÓN = \frac{N^{\circ} \text{ de Trab. Evaluados}}{\text{Total de trab. Evaluados}}$$

$$CAPACITACIÓN = \frac{77}{77}$$

$$CAPACITACIÓN = 100\%$$

Se establece que se capacitó a todo el personal administrativo, pero se recalca que fue de forma anual y haciendo referencia al capítulo 5; artículo 69 -70 de la LOSEP donde manifiesta que se deben programar y realizar capacitaciones constantes, dentro del nivel administrativo, esto quiere decir que la capacitación es un 100%.

Ponderación aceptable

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
AUDITORIA DE GESTIÓN**

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: NIVEL OPERATIVO

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Asignación de Puesto

$$\text{Asignación de puesto} = \frac{\text{Nº Personal perfil requerido}}{\text{Total Personal}}$$

$$\text{Asignación de puesto} = \frac{1}{4}$$

$$\text{Asignación de puesto} = 0,25$$

Comentario

El 25% del personal que labora dentro del área de Talento Humano cumple con lo estipulado que dice el manual del hospital al momento de asignarle un puesto de trabajo, en cambio el 75% no cumple con lo estipulado en el manual del hospital en su página 91 donde se encuentran los requisitos

Ponderación muy baja

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

NARRATIVA DE RESULTADOS

HOJA DE HALLAZGOS

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión periodo 2012.

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

COMPONENTE: Talento Humano

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS **H/R EA2-5/8**

HALLAZGO	El proceso de capacitación es inadecuado y no está claramente definido dentro del área de Talento Humano.
CONDICION	El Jefe de Talento Humano no se preocupa por mejorar y coordinar las capacitaciones internas y externas de los funcionarios y servidores del Hospital.
CRITERIO	El capítulo 5; artículo 69 de la LOSEP dice que La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.
CAUSA	Inobservancia a la LOSEP
EFECTO	El personal dentro del Hospital se limitará a realizar solo lo que sabe debido al desconocimiento de nuevas tendencias en cada uno de sus campos.

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

NARRATIVA DE RESULTADOS
HOJA DE HALLAZGOS

H-H 2/5

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión periodo 2012.
ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
COMPONENTE: Talento Humano

ENCUESTA PERSONAL TALENTO HUMANO
PREGUNTA # 01

HALLAZGO	Desconocimiento de la planificación estratégica (misión, visión, objetivos) del hospital.
CONDICION	El 25 % del personal que labora en el área de Recursos Humanos no conoce la planificación estratégica en su totalidad del hospital.
CRITERIO	No se observó la norma de Control Interno 200-8. ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.
CAUSA	Falta de divulgación de dar a conocer la planificación estratégica.
EFECTO	Desconocimiento de la razón de ser de la entidad para la cual está laborando, no saber hacia dónde quiere llegar y como lo quiere hacer.

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

NARRATIVA DE RESULTADOS
HOJA DE HALLAZGOS

H-H
3/5

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión periodo 2012.
ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
COMPONENTE: Talento Humano

INDICADORES DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EA-3 3/9

HALLAZGO	La evaluación del desempeño es considerada irregular.
CONDICION	Al personal se le ha capacitado pero se aclara que se lo hizo una vez al año considerándose muy bajo.
CRITERIO	La LOSEP capítulo 6; Art. 76 - 80 nos habla del subsistema de evaluaciones y que se debería planificar conjuntamente con el M.D.T., y hacerlo de forma periódica.
CAUSA	No se tiene una planificación adecuada para evaluar constantemente al personal.
EFECTO	Los funcionarios no se podrán actualizar en temas relacionados con sus funciones.

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

NARRATIVA DE RESULTADOS

HOJA DE HALLAZGOS

H-H
4/5

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión periodo 2012.

ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

COMPONENTE: Talento Humano

INDICADORES DE GESTIÓN

CAPACITACIÓN EA-3 7/9

HALLAZGO	Tiempo mínimo otorgado para capacitación
CONDICION	Los funcionarios recibieron una capacitación al año considerándose baja.
CRITERIO	La LOSEP en el Capitulo5: articulo 69 – 75 manifiesta que se debe capacitar al personal constantemente y ser planificado por el departamento de talento humano.
CAUSA	Inobservancia a la Ley Orgánica de Servicio Público.
EFECTO	El personal dentro del Hospital se limitará a realizar sólo lo que se le ha encomendado.

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

NARRATIVA DE RESULTADOS
HOJA DE HALLAZGOS

H-H
5/5

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión periodo 2012.
ENTIDAD: HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
COMPONENTE: ASIGNACIÓN DE PUESTO

INDICADORES DE GESTIÓN
ASIGNACIÓN DE PUESTO EA-3 9/9

HALLAZGO	Asignación de Puesto
CONDICION	Las encuestas realizadas al personal nos dieron como resultado una cifra muy baja.
CRITERIO	El departamento de Talento Humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba Sugerimos a la Jefe de Talento Humano que aplique el manual que dispone la institución en su página 91 donde se encuentran los requisitos para contratar personal, además aplicar el Art. 52, literal d) y Art. 62 de la LOSEP.
CAUSA	El departamento de Talento Humano no ha cumplido con lo que dice la LOSEP.
EFECTO	El personal que labora en el departamento de Talento Humano puede no saber exactamente las funciones que le competen.

Elaborado por: J.G	Fecha: 02/05/2015
Supervisado por: F.H	Fecha: 19/06/2015

INFORME DE AUDITORÍA

Riobamba, 13 de Junio del 2015

Ab.
Raquel Calderón
JEFE DEL DPTO. TALENTO HUMANO

Presente.-

De nuestra consideración

He auditado la gestión de los procesos del departamento de Talento Humano del Hospital General Docente Riobamba, con el objeto de evaluar: la eficiencia, eficacia y calidad, con que se desarrollan las actividades.

El examen se realizó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, en lo que fue aplicable, en consecuencia incluyó técnicas y procedimientos de auditoría que se consideran necesarios en las circunstancias presentadas.

Para la evaluación de la gestión se utilizó parámetros propios de la empresa y aquellos que se aplican en los procesos administrativos eficientes.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales en la empresa.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de Gestión al Hospital General Docente de Riobamba se realizará al Proceso de Gestión de Talento Humano en el periodo comprendido, entre el 1 de enero

de 2012 al 31 de diciembre de 2012 en razón de que se designaron nuevas autoridades para la administración y gobierno de la institución.

OBJETIVO GENERAL

Asistir a los miembros del hospital principalmente a la alta dirección en el cumplimiento eficaz, eficiente y calidad de sus responsabilidades de acuerdo al plan estratégico y cumplimiento de la LOSEP de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logradas.
- Conocimiento del plan estratégico de la entidad.
- Comprobar la eficacia y eficiencia del proceso.
- Conocer el grado de compromiso de la Dirección para la Entidad.

INDICADORES UTILIZADOS

INDICADORES DE EFICIENCIA

$$\textit{Ausencia en Horario de Trabajo} = \frac{\textit{N}^\circ \textit{ horas trabajadas}}{\textit{Total horas trabajadas}}$$

$$\textit{Evaluación de nivel de desempeño} = \frac{\textit{N}^\circ \textit{ de empleados evaluados}}{\textit{Total de evaluados}}$$

$$\textit{Productividad} = \frac{\textit{N}^\circ \textit{ medicos asignados}}{\textit{Total de consultas medicas}}$$

INDICADORES DE EFICACIA

$$\textit{Objetivos} = \frac{\textit{N}^\circ \textit{ de Objetivos Alcanzados}}{\textit{Total Objetivos Propuestos}}$$

$$\textit{Desempeño y Productividad} = \frac{\textit{N}^\circ \textit{ Evaluaciones realizadas}}{\textit{Total Evaluaciones programadas}}$$

$$\text{Capacitación} = \frac{N^{\circ} \text{ de Trab. Capacitados}}{\text{Total de trabajadores}}$$

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

MISIÓN

El Hospital Provincial Docente General Riobamba garantiza atención oportuna e integral de salud a través de la implementación de las políticas de salud del estado, con calidad, calidez, eficacia y eficiencia para la población que demanda los servicios de atención preventiva, curativa y de rehabilitación, sin discrimen, con talento humano calificado, motivado y con experiencia fundamentada en el trabajo interdisciplinario.

VISIÓN

El Hospital Provincial General Docente Riobamba para el año 2013 será una unidad de referencia, capaz de prevenir y resolver en forma integral y oportuna los problemas de salud de la población, garantizará servicios de calidad con tecnología de última generación e infraestructura adecuada, basada en los principios de solidaridad, equidad, universalidad y transparencia administrativa. Dispondrá de insumos y medicamentos gratuitos acorde al perfil epidemiológico.

4.9.1. FODA INSTITUCIONAL

FORTALEZAS

- Alto nivel de preparación del Talento Humano.
- Trabajo en equipo.
- Docencia universitaria en servicio.
- Se cuenta con recurso humano profesional.
- Trabajo en equipo (técnico y administrativo).
- La alta concentración y baja descentralización a nivel regional permitirá ejercer de mejor manera la rectoría y la gestión general.
- Liderazgo de la Jefe de Talento Humano.

DEBILIDADES

- Poca actualización de conocimientos administrativos, técnicos de los funcionarios.
- Organigrama estructural no muy bien distribuido.
- Inadecuada distribución de los funcionarios que laboran dentro del área de Talento Humano.
- Falta de programas de capacitación al personal.
- Prolongado tiempo de espera en los atendimientos de los clientes.
- Equipamiento sin reposición, ni mantenimiento.
- Débil cultura tecnológica y uso de información cuantitativa, el uso de nueva tecnología y nuevos sistemas.
- Apatía de los funcionarios de carrera, solo hacen lo estrictamente necesario.
- Falta de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación a lo programado.

OPORTUNIDADES

- Acreditación Internacional, ofrece validación externa de las prácticas de atención y seguridad del paciente.
- Incremento del presupuesto de acuerdo a lo que se reforma.
- Evaluación y rendición de cuentas.
- Coordinación con la Red Pública Integral de Salud (RPIS), para la prestación de servicios, articulación e intercambio entre instituciones y/o personas prestadoras y financiadoras.
- Cuenta con seguridad las 24 horas del día.
- Convenio con Institutos de Educación Superior.
- Planta física ubicada en lugar de fácil acceso.
- Existencia de lineamientos de política de salud.

AMENAZAS

- Creciente expectativa de los usuarios externos.
- Demanda de usuarios supera la de los servidores disponibles.
- Drásticos cambios en normativas.
- Riesgos naturales siempre presentes. (Cambio Climático-erupciones).
- La crisis económica y financiera afecta de las formas: Aumento explosivo de pacientes, disminución del presupuesto del Hospital.
- Infraestructura totalmente inadecuado para los funcionarios.
- Inadecuada distribución de los puestos de trabajo en el área de Talento Humano.

CAPÍTULO III

4.9.2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

a. PLANIFICACION

PROPUESTA

Misión

Administrar y gestionar los recursos humanos, con sujeción a la Ley Orgánica del Sector Público y sus reglamentos, al Código de Trabajo, Código de Procedimiento Civil, Acuerdos, Normas y procedimientos legales y al reglamento interno que posee el hospital.

Visión

El área de Recursos Humanos se va desarrollando y adoptando los subsistemas de cambios y necesidades de la organización al medio, esto adquiere mayor importancia dado el proceso de camino en el que está inserta la organización y los sistemas de gestión.

Objetivos Específicos

- Cumplir y hacer la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia.
- Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión de talento humano.
- Elaborar el reglamento interno de administración de talento humano con sujeción a las normas técnicas del Ministerios de Relaciones Laborales.
- Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones.
- Realizar la evaluación del desempeño constantemente, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e interno acorde a lo que dice la LOSEP.

ORGANIZACIÓN

a. Propuesta

En el orgánico estructural se realizó una propuesta por parte del equipo de auditoría, véase (GRÁFICO N° 17 – PÁG. 132)

b. Ejecución

Hallazgo N° 01

El proceso de capacitación inadecuado y no claramente definido dentro del área de Talento Humano.

CONCLUSIÓN

El Jefe de Talento Humano no se preocupa por mejorar y coordinar las capacitaciones internas y externas de los funcionarios y servidores del Hospital.

RECOMENDACIÓN

Sugerimos a la Jefe de Talento Humano basarse en el artículo 69 de la LOSEP en donde manifiesta que la capacitación es importante en el mejoramiento de las actividades los funcionarios públicos.

Hallazgo N° 02

Personal no conoce el plan estratégico en su totalidad.

CONCLUSIÓN

Un 25% del personal dice conocer una parte del plan estratégico del hospital pero lo óptimo sería que el 100% conozca el plan para cumplir las metas propuestas.

RECOMENDACIÓN

Recomendamos a la Jefe de Talento Humano que es necesario que se dé a conocer al personal con el fin de que todos los que integran el departamento de talento humano sepan hacia dónde quiere llegar la institución con sus objetivos.

Hallazgo N° 03

La evaluación del desempeño es considerada regular.

CONCLUSIÓN

El 100% de los evaluados mediante indicadores de gestión de eficiencia obtuvieron una evolución del desempeño, se aclara que se lo ha hecho una vez al año.

RECOMENDACIÓN

Sugerimos al jefe de talento humano aplicar la LOSEP capítulo 6, artículo 76 del subsistema de evaluación del desempeño.

Hallazgo N° 04

Tiempo mínimo otorgado para capacitación

CONCLUSIÓN

Los funcionarios fueron capacitados en el hospital de forma anual, que se considera baja.

RECOMENDACIÓN

Sugerimos aplicar la LOSEP capítulo 5, artículo 69 de la formación y capacitación de las y los servidores públicos.

Hallazgo N° 5

Espacio físico reducido

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación al personal y por técnica de observación nos dimos cuenta que el espacio no es muy cómodo para los funcionarios que laboran ahí.

RECOMENDACIÓN

A los directivos del Hospital, realizar un plan de mejoras para ampliar el área de Talento Humano con el fin de que los servidores se encuentren cómodos al momento de realizar sus labores.

Hallazgo N° 6

Asignación de Puesto Baja

CONCLUSIÓN

Al momento de realizar la encuesta, pudimos observar que los funcionarios públicos no cumplen con el perfil adecuado para ejercer en puesto que ocupan actualmente.

RECOMENDACIÓN

Sugerimos a la Jefe de Talento Humano que aplique el manual que dispone la institución en su página 91 donde se encuentran los requisitos para contratar personal, además aplicar el Art. 61 de la LOSEP que habla de la CLASIFICACIÓN DE PUESTO.

Atentamente,

José García Villagómez
AUDITOR

BIBLIOGRAFÍA

Mantilla B, S. A. (2004) Control Interno 2^a ed. Bogotá. Ecoe Ediciones

Blanco Luna, Y. (2005) Normas y Procedimientos Auditoría Integral: 2^a ed. Bogotá. Ecoe Ediciones.

Cook, J. y Winkle, G. (2000) Auditoría 3^a ed. México. McGraw-Hill

De La Peña G. A. (2009) Auditoría: Un enfoque práctico. Madrid, Paraninfo.

Contraloría General Del Estado. (2001). Manual de auditoría de gestión. Quito: C.G.E.

Maldonado. E. M. (2001) Auditoria de Gestión 2^a. ed. Quito: Luz de América.

Suarez, A. (1991) Moderna Auditoría. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Franklin E. B. (2013) Auditoría Administrativa 3^a. ed. México: Pearson Educación.

Esparza, S. (2012) Texto básico de Auditoría de Gestión. 9^{no} Semestre. Riobamba, Espoch.

AGUIRRE, Ormaechea. J. (2005) Auditoría y Control Interno. Madrid: Cultural. S.A.

LINKOGRAFÍA

Unidad Nacional Abierta y a Distancia: Auditoría del Talento Humano. (Recuperado 2015 – 02 – 10) de:

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/auditoria_del_talento_humano.html

Monografías: Talento Humano (Recuperado 2015 – 02 – 18) de:

<http://www.monografias.com/trabajos16/talento-humano/talento-humano.shtml>

Ecuador legal online: Requisitos Concurso de Méritos y Oposición. (Recuperado 2015 – 25 – 06) de:

<http://tramites.ecuadorlegalonline.com/trabajo/ministerio-de-relaciones-laborales/requisitos-para-concurso-de-meritos-y-oposicion-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>

Hospital Provincial General Docente de Riobamba: Reseña Histórica. (Recuperado 2015 – 30 – 06) de:

<http://hospitalriobamba.gob.ec/>

Gómez López, R. (2003) Manual: Generalidades en la auditoría. (Recuperado 2015 – 10 – 12) de:

<http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/rgl-audit.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1

**HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA
ENCUETAS REALIZADAS AL PERSONAL DE TALENTO HUMANO**

1. ¿Conoce usted el plan estratégico del hospital (misión, visión, objetivos)?
- SI —
No —
2. ¿Existe un manual de procedimientos para la contratación de personal?
- SI —
NO —
3. ¿Considera usted que la comunicación con el personal es satisfactorio?
- SI —
NO —
4. ¿Existe buena relación entre jefes y subordinados?
- SI —
NO —
5. El espacio físico es el adecuado para el desarrollo de sus labores
- SI —
NO —
6. ¿Cuenta usted con los materiales de oficina y los equipos necesarios para la realización de sus labores?
- SI —
NO —
7. ¿Se cuenta con el personal suficiente para realizar las labores en el proceso?
- SI —
NO —

