

Control de indicadores para mejorar la gestión en redes de salud

Jin Morgan Angulo Infante

jinangulo@hotmail.com

Escuela de posgrado

Universidad Cesar Vallejo

ORCID: 0000-0001-7085-7454

José Manuel Delgado Bardales

jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe

Escuela de posgrado

Universidad César Vallejo

Tarapoto – Perú

ORCID: 0000-0001-6574-2759

Scopus autor ID: 24070333700

Código Renacyt: P0050554

RESUMEN

El presente estudio de investigación determinó el control de indicadores de mejora de la gestión en las redes de salud. La investigación es de tipo descriptiva propositiva, y el estudio es tiene como diseño de investigación de tipo transversal no experimental, porque parte de la descripción del problema para dar una solución, sin hacer ninguna prueba de experimentación a dicha solución propuesta. En relación al control de indicadores; En estos tiempos se viene notando que los gobiernos regionales, están poniendo interés en el sector salud y se vienen innovando sus herramientas de gestión, como son el uso de indicadores, que cuyo control ayudará a tener una mejor administración en la Redes de Salud. Pero penosamente, hay, contextos que imposibilitan que la gestión de los directores de Red sea eficiente, debido a que se identificó nudos críticos a nivel de cada uno de los seis componentes que se trabajan en salud: gobernanza, financiamiento, provisión de servicios, recursos humanos, medicamentos, y sistema de información. Por eso es fundamental el análisis de la Salud de nuestra población porque constituye un elemento fundamental en el proceso de decidir la manera más eficiente de utilizar los recursos tanto humanos como financieros para mejorar la salud de las mismas, el monitoreo de los indicadores sanitarios, tienen como objetivo presentar un conjunto mínimo estandarizados de datos e información necesaria para caracterizar la situación de salud en nuestra región.

Palabras clave: indicador, gestión, herramientas de gestión, monitoreo.

Control of indicators to improve management in health networks

ABSTRACT

The present research study determined the control of management improvement indicators in health networks. The research is of a descriptive propositional type, and the study has a non-experimental cross-sectional research design, because it starts from the description of the problem to give a solution, without doing any experimental test to said proposed solution. In relation to the control of indicators; In these times it has been noted that regional governments are putting interest in the health sector and their management tools are being innovated, such as the use of indicators, whose control will help to have a better administration in the Health Networks. But sadly, there are contexts that make it impossible for the Network directors' management to be efficient, due to the fact that critical nodes were identified at the level of each of the six components that work in health: governance, financing, provision of services, resources humans, drugs, and information system. That is why the analysis of the Health of our population is essential because it constitutes a fundamental element in the process of deciding the most efficient way to use both human and financial resources to improve their health, the monitoring of health indicators, have The objective is to present a minimum standardized set of data and information necessary to characterize the health situation in our region.

Keywords: indicator, management, management tools, monitoring.

Artículo recibido: 03 nov. 2020

Aceptado para publicación: 07 dic. 2020

Correspondencia jinangulo@hotmail.com

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

El control de indicadores es una herramienta del monitoreo y evaluación que nos permite establecer en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de las metas, es decir del valor final del indicador determinando en qué momento se cumplió con el objetivo tanto para instituciones públicas como privadas a nivel regional, nacional e internacional. Sin embargo, ello no se viene realizando por lo cual no se cuenta con información relevante para tomar decisiones correctivas o preventivas, de ser necesario. Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar. Por lo tanto, si no llevamos un control de los indicadores, puede contribuir a que la institución tenga una deficiente gestión, ya que es en base a la evaluación de estos indicadores que se determina como resultado la eficiente o deficiente gestión administrativa de una organización.

Sin embargo, en los países europeos, la realidad es distinta, porque ellos trabajan sobre los valores y principios comunes de los sistemas sanitarios de la Unión Europea (2006/C 146/01) destacando, como valores esenciales, la universalidad, el acceso a una atención sanitaria de calidad, la equidad y la solidaridad. Los principios comunes contemplan la calidad, la seguridad, la atención basada en las pruebas y en la ética, la participación del paciente, el derecho a reparación, a la intimidad y a la confidencialidad. De hecho, el texto de la Directiva de Servicios Sanitarios Transfronterizos de la UE tiene como objeto establecer un marco general para la provisión de una atención sanitaria segura, de alta calidad y eficiente que se aplicará a la prestación de la atención sanitaria sin importar el modo en que se organiza, se provee y se financia o si es pública o privada.

En el Perú, el ministerio de salud organizado de acuerdo a su estructura, tienen un conjunto de problemas en cuanto a la gestión administrativa en la Redes de Salud a nivel nacional, esto por el motivo que todavía se sigue eligiendo a los directores de las Redes de Salud, por invitación política ya que es un cargo de confianza de los gobiernos regionales, y no por un concurso de méritos. Según Aliaga, R. (2016), no basta, por lo tanto, con definir buenos indicadores y metas realizables, debe existir un proceso de seguimiento que permita a los interesados saber si esas metas se van a alcanzar.

La Red de Salud Picota, que se encuentra en la Provincia de Picota, región San Martín, es la institución encargada de administrar los servicios de salud de la provincia mencionada,

lastimosamente es una de las 10 Redes de Salud en la región San Martín, que está mal administrada, ya que no cuenta con personal idóneo que cumplan de manera óptima las funciones de gestión administrativa, conduciendo así a cometer actos irregulares dentro de la institución. Todo esto conlleva a una mala atención a los pacientes dentro de los establecimientos de salud. Aliaga, R. (2016); además el control de indicadores plantea la necesidad de establecer una metodología de reporte y seguimiento, para mejorar la gestión administrativa.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS o MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación es básica de diseño no experimental descriptivo con revisión sistemática, las revisiones sistemáticas son resúmenes de investigaciones científicas disponibles en las que las unidades de análisis son los estudios originales primarios, se constituyen en una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación (Hernández, 2016, p.217).

Es básico no experimental porque se recogió información tal y como se la encontró sin aplicar ningún programa durante el proceso, no se manipularon las variables y es descriptivo porque da a conocer el control de indicadores para mejorar la gestión en redes de salud (Tamayo y Tamayo, 2003. p.46). Por lo mencionado, se revisó información científica que mostró como la ejecución del control de indicadores para mejorar la gestión redes de salud.

La recolección de datos se realizó a través de una tabla de registro de datos y la fuente fue la revisión bibliográfica de artículos científicos nacionales como internacionales que tuvieron como tema el control de indicadores para mejorar la gestión en redes de salud, se seleccionaron los 10 artículos más importantes según el nivel de evidencia de los que se tuvo acceso al artículo completo de donde se recolectaron la información necesaria que permitieron el análisis.

La técnica de análisis se desarrolló a través de la revisión sistemática, analizando cada uno de los artículos seleccionados para establecer una comparación de los resultados y conclusiones que permita conocer cómo está el nivel de implementación y ejecución del control de indicadores para mejorar la gestión en redes de salud, los avances de los mismos en el tiempo como las similitudes entre ellas.

**3. RESULTADOS Y DISCUSIONES:
RESULTADOS**

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Huerta, Patricia	2019	Análisis de los indicadores sanitarios chilenos	http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2751	HORIZONTE SANITARIO; Vol. 18, Núm. 2 (2019) ; 2007-7459 ; 1665-3262 ; 10.19136/hs.a18n2

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo	75 Indicadores Básicos de Salud (IBS) utilizados por los establecimientos de salud, pertenecientes a las redes asistenciales de los Servicios de Salud en Chile.	Estudio de correspondencias múltiples	Sin consentimiento porque es de acceso público	Los indicadores de riesgos para la salud se caracterizaron principalmente porque en un 50% y más de las regiones analizadas obtuvieron un resultado similar al resultado esperado. A diferencia de los indicadores de estadísticas vitales, en donde un 49% y menos de las regiones tuvieron un resultado similar al esperado en el mismo periodo. A la vez, los indicadores demográficos se asociaron a un resultado esperado positivo y al contrario los indicadores de acceso a la atención se asociaron a un resultado esperado negativo, en el periodo analizado.	Debido al impacto en la población, todo indicador de gestión en salud debería ser considerado por los directivos de las redes sanitarias para guiar las estrategias a implementar en los establecimientos que conforman las redes asistenciales de salud pública.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

2. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Cerdá Suárez, L.; Santibáñez Vivanco, A; Asensio del Arco, E; Martínez A.	2018	Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke (Chile)	https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.abcd	Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2018;17(35).

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Investigación cuantitativo documental	. 121 Pacientes encuestados	Encuesta	Código de ética en investigación	Enfatizar la importancia de intervenir sobre ciertas variables relevantes en diferentes niveles de actuación de una unidad hospitalaria.	Este artículo ilustra una propuesta para mejorar la atención, enfocándose en la disminución de tiempos y errores en el servicio y agregando valor al paciente.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

3. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Cabrera, Elia; Díaz, Lidia; Barros, Otilia	2019	La gestión de indicadores territoriales para el desarrollo sostenible en las montañas de Cuba	Fuente Académica Premier	Vol. 162 Issue 2, p1-18. 18p

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
prospectiva y estadística	. Montañas de Guamuhaya	Análisis Estructural	Código de ética en investigación	Los resultados alcanzados indican que las 37 variables agrupadas en los factores cuyas cargas factoriales son considerablemente altas (>0,75), pueden ser consideradas como indicadores más representativos del ecosistema y por consiguiente los factores subyacentes serán a efectos de este procedimiento los factores clave. Ambos constituyen una formación estructural consecuente para el estudio de las dimensiones del desarrollo sostenible en el ecosistema Guamuhaya.	Los resultados obtenidos en Guamuhaya (Cienfuegos) justifican la apremiante necesidad de realizar transformaciones con mayor grado de profundidad, para lograr que esta región montañosa exhiba todas sus potencialidades y los pobladores tengan mejor calidad de vida con las perspectivas de un futuro próspero, para lo cual se precisa la intervención

oportuna de las instituciones responsables con especial incidencia en las variables clave, de esta podrán revertirse los problemas y limitaciones lo que permitirá modificar la situación actual del ecosistema para aproximarse al estado más deseado.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

4. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
María A. Rodríguez T.	2014	Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria	Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences / PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela www.revistaorbis.org.ve	núm 27 (año 9) 31-46; Edición Exclusiva Universidad de Carabobo.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo	La muestra tomada fue de los docentes, estudiantes y personal administrativo, de Universidad de Carabobo un total de 160	Recolección de información y observación, a través de revisión documental y fichas de observación y cálculo.	Código de ética en investigación	A partir de un estudio teórico se propone la definición y construcción de indicadores de gestión, que permitan el establecimiento de mecanismos que garanticen el seguimiento de ellos, permitiendo al nivel directivo en cualquiera de los niveles de la organización, la toma de decisiones de manera acertada y oportuna.	El presente artículo realiza una exposición sobre el compromiso que tienen las universidades con la sociedad, donde están llamadas actuar y desarrollarse con pertinencia, entendiéndose por pertinencia, una visión holística donde no solo se vincula con el aspecto académico y profesional; también con la calidad, equidad, responsabilidad social, diversidad y el dialogo intercultural,

todo ello frente a las necesidades de las comunidades regionales, nacionales e internacionales donde conviven.

5. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Castillo, Grisel; Valdes, Cecilio; Hernández, Rosa; León, Amarilys; Difurniau, Haidelyn	2014	Gestión de indicadores de calidad para la mejora del proceso editorial	Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal https://www.redalyc.org/pdf/1814/181432443003.pdf	Ciencias de la Información Vol. 46, No. 2, mayo - agosto, pp. 15 - 19, 2014.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN
CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Investigación bibliográfica	La población muestral se trabajó con datos primarios y datos secundarios.	La entrevista, y el análisis documental.	Código de ética en investigación	Durante el análisis bibliográfico se constató que existe un gran número de trabajos relacionados con el tema, vinculados más a las revistas de acceso abierto.	Se determinaron 12 indicadores para la mejora del proceso editorial de la Revista Avances y como consecuencia de la evaluación de los mismos, a través de la metodología establecida para el estudio de la Revista Avances, resultó el mayor puntaje, los indicadores periodicidad, instrucciones para autores, rigor y objetividad del proceso de selección de artículos y la publicación de artículos originales.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

6. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Monroy, Laura González; Simbaqueba, Neila	2017	La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas	Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1477	Universidad de La Salle N. (2017)

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión bibliográfica	La población muestral se trabajó con datos primarios y datos secundarios.	La entrevista, y el análisis documental.	Código de ética en investigación	Se presenta una metodología sencilla y clara para la construcción de indicadores que agreguen valor a la toma de decisiones en las organizaciones. Para ello es necesario mencionar aspectos tales como definición, ventajas y desventajas, tipos y elementos que los componen.	Los indicadores de gestión son una herramienta de un alto grado de funcionalidad, puesto que permite ser implementada en una organización sin que sea necesario tener en cuenta aspectos como el tamaño, sector o tipo de empresa.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

7. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Romero , Ariel; Alfonso, Iruma; Latorre, Luis	2020	Indicadores de gestión para medir el desempeño del proceso de investigación en las universidades ecuatorianas	Universidad de Cienfuegos de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400334	vol.16 no.75 Cienfuegos jul.-ago. 2020 Epub 02-Ago-2020

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva	La muestra estuvo conformada por 16 coordinadores de la función de investigación.	La entrevista, y el análisis documental.	Código de ética en investigación	El diagnóstico realizado sobre los mecanismos empleados en las universidades para evaluar el desempeño del proceso de investigación evidenció que, solo en el 56,2% de las instituciones estudiadas están definidos y caracterizados los procesos que en ellas se desarrollan, aspecto que	El diagnóstico desarrollado con 16 coordinadores de investigación en universidades de las tres regiones (Sierra, Costa y Amazonía) evidenció que no todas las instituciones tienen identificados sus procesos, que no siempre saben

coincide con los resultados obtenidos. clasificar los procesos universitarios, que no siempre se evalúa el impacto de la investigación y, que no siempre los mecanismos empleados permiten tener una valoración objetiva del desempeño de la investigación.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

8. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Alfaro, César; Gómez, Javier	2016	Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública	methadods.revista de ciencias sociales https://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf	vol. 4, núm. 2, 2016, pp. 274-290 Universidad Rey Juan Carlos Madrid, España

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva	La población muestral se trabajó con datos primarios y datos secundarios	La entrevista, y el análisis documental.	Código de ética en investigación	El presente artículo perfila un sistema tecnológico de medición y evaluación basado en indicadores y orientado a la Administración Pública. El sistema estará enfocado a un modelo colaborativo que fomente la participación ciudadana y promueva la innovación social para el desarrollo de productos o procesos novedosos que, estando orientados a la resolución de los problemas más acuciantes de los	Con esta aproximación a un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la Administración Pública, pretendemos aportar una herramienta que, junto a otras muchas en el marco de una nueva cultura de la gobernanza, contribuya a dar respuesta a la intensidad de los cambios que generan las

ciudadanos, supongan una mejora y transformación del entorno social y de las relaciones humanas. renovadas expectativas y demandas sociales, así como a los nuevos problemas y desafíos en la gestión de los asuntos públicos.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

9. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Vega, Leudis; Lao, Yosvani; Nieves, Any	2017	Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno	http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200683	Adm vol.62 no.2 México abr./jun. 2017

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva prospectiva	La población muestral es la entidad hospitalaria VEGA	La entrevista, y el análisis documental.	Código de ética en investigación	El objetivo de este estudio fue determinar en la entidad hospitalaria seleccionada como objeto práctico, el VEGA, para esto se inició con la caracterización de la entidad que cuenta con elementos estratégicos pertinentes para este estudio, como una misión, visión y objetivos de trabajo, además de los resultados de la guía de autocontrol aplicada en	Se comprobó la pertinencia de la modelación multicriterio y las redes de Petri, para la concepción y desarrollo del procedimiento propuesto, validándose en la práctica su factibilidad. Como resultado de la determinación del VEGA a partir del análisis por sus componentes y según los procesos de la entidad, se concluye que aunque la entidad hospitalaria objeto de estudio práctico presenta un control interno que se evalúa como alto, pues permite detectar las principales debilidades en su gestión, existen reservas que deben ser explotadas en aras de incrementar la eficiencia en sus servicios.

julio del 2015, como resultado de una auditoría externa.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

10. Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la publicación	Volumen y número
Comas,Raul; Montes, Jimena; Moreno, Milton; Valle, Betty	2018	Integración de herramientas para el control de gestión. Caso de estudio en una empresa comercializadora	Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. ISSN 1390-9150 Dialnet- IntegracionDeHerramientasParaElControlDeGestionCas-6756402%20.pdf	Vol. 5, Núm. 2, pp. 101-114, abril-junio 2018.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva - Prospectiva	La población muestral se trabajó con el personal de la empresa comercializador a	La entrevista, y el análisis documental.	Código de ética en investigación	En la fase cuatro de implementación y control del procedimiento general, se propone el diseño del sistema de información gerencial. Para la confección de los sistemas de información se proyecta un procedimiento específico que incluye la confección de las herramientas infotecnológicas necesarias para el soporte del sistema de información gerencial. El procedimiento específico propuesto consta de cuatro etapas y el resultado final del mismo es la obtención de un sistema de información sustentado en un software.	La implementación del procedimiento para el control de gestión basado en el cuadro de mando integral en la empresa objeto de estudio contribuyó a mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión empresarial, al mejorar el comportamiento de los indicadores seleccionados para medir el desempeño de los factores claves de éxito.

DISCUSIÓN

Posterior a la revisión sistemática de los artículos, encontramos que del 100% corresponde a América latina y el Caribe, resaltando el país de Chile con el 30% de publicaciones respectivamente, seguido de los países de Cuba, Colombia, Ecuador, Argentina, Venezuela y Brasil que alcanzaron 10% cada uno. En cuanto a los diseños y tipos de estudios el 100% son descriptivos con sus diferentes variantes.

En concordancia a los indicadores de gestión podemos destacar que Huerta, Patricia, establece que, Los indicadores de riesgos para la salud se caracterizaron principalmente porque en un 50% y más de las regiones analizadas obtuvieron un resultado similar al resultado esperado. A diferencia de los indicadores de estadísticas vitales, en donde un 49% y menos de las regiones tuvieron un resultado similar al esperado en el mismo periodo. También Cerdá Suárez, L.; Santibáñez Vivanco, A; Asensio del Arco, E; Martínez A., Enfatizan la importancia de intervenir sobre ciertas variables relevantes en diferentes niveles de actuación de una unidad hospitalaria. Por su parte Cabrera, Elia; Díaz, Lidia; Barros, Otilia, indica que los resultados obtenidos en Guamuhaya (Cienfuegos) justifican la apremiante necesidad de realizar transformaciones con mayor grado de profundidad, para lograr que esta región montañosa exhiba todas sus potencialidades y los pobladores tengan mejor calidad de vida con las perspectivas de un futuro próspero, para lo cual se precisa la intervención oportuna de las instituciones responsables con especial incidencia en las variables clave, de esta podrán revertirse los problemas y limitaciones lo que permitirá modificar la situación actual del ecosistema para aproximarse al estado más deseado.

Por otro lado, María A. Rodríguez T. su artículo realiza una exposición sobre el compromiso que tienen las universidades con la sociedad, donde están llamadas actuar y desarrollarse con pertinencia, entendiéndose por pertinencia, una visión holística donde no solo se vincula con el aspecto académico y profesional; también con la calidad, equidad, responsabilidad social, diversidad y el dialogo intercultural, todo ello frente a las necesidades de las comunidades regionales, nacionales e internacionales donde conviven. Por su parte Castillo, Grisela; Valdes, Cecilio; Hernández, Rosa; León, Amarilys; Difurniau, Haidelyn, establecen que, Se determinaron 12 indicadores para la mejora del proceso editorial de la Revista Avances y como consecuencia de la evaluación de los mismos, a través de la metodología establecida para el estudio de la Revista Avances, resultó el mayor puntaje, los indicadores periodicidad, instrucciones para autores, rigor

y objetividad del proceso de selección de artículos y la publicación de artículos originales. También Monroy, Laura González; Simbaqueba, Neila, establecieron una metodología sencilla y clara para la construcción de indicadores que agreguen valor a la toma de decisiones en las organizaciones. Para ello es necesario mencionar aspectos tales como definición, ventajas y desventajas, tipos y elementos que los componen.

También, Romero, Ariel; Alfonso, Iruma; Latorre, Luis, establecen que, el diagnóstico realizado sobre los mecanismos empleados en las universidades para evaluar el desempeño del proceso de investigación evidenció que, solo en el 56,2% de las instituciones estudiadas están definidos y caracterizados los procesos que en ellas se desarrollan, aspecto que coincide con los resultados obtenidos. Asimismo, Alfaro, César; Gómez, Javier, determinó una, aproximación a un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la Administración Pública, pretendemos aportar una herramienta que, junto a otras muchas en el marco de una nueva cultura de la gobernanza, contribuya a dar respuesta a la intensidad de los cambios que generan las renovadas expectativas y demandas sociales, así como a los nuevos problemas y desafíos en la gestión de los asuntos públicos.. Igualmente, Vega, Leudis; Lao, Yosvani; Nieves, Any, indican que, se comprobó la pertinencia de la modelación multicriterio y las redes de Petri, para la concepción y desarrollo del procedimiento propuesto, validándose en la práctica su factibilidad. Como resultado de la determinación del VEGA a partir del análisis por sus componentes y según los procesos de la entidad, se concluye que aunque la entidad hospitalaria objeto de estudio práctico presenta un control interno que se evalúa como alto, pues permite detectar las principales debilidades en su gestión, existen reservas que deben ser explotadas en aras de incrementar la eficiencia en sus servicios.

Además, Comas, Raul; Montes, Jimena; Moreno, Milton; Valle, Betty, determinaron que, la implementación del procedimiento para el control de gestión basado en el cuadro de mando integral en la empresa objeto de estudio contribuyó a mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión empresarial, al mejorar el comportamiento de los indicadores seleccionados para medir el desempeño de los factores claves de éxito.

4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

La Gestión y control de indicadores debe reportarse en forma oportuna. Un indicador debe contar con datos actualizados según la fecha y la hora, debe ser revisado y analizado. Con esto se

establece que el indicador permite tomar decisiones para anticiparse o reaccionar de forma rápida y efectiva según los problemas y las oportunidades.

Un sistema de medición de indicadores de desempeño es una herramienta indispensable para ese fin. En el ámbito de la gestión de procesos se usa mucho la frase: “No se puede mejorar lo que no se puede medir”. De esta manera el sistema de indicadores contribuye a alinear a toda la organización hacia una misma meta.

El propósito principal de trabajar con una metodología en la definición de indicadores es asegurar que los resultados sean significativos o relevantes para la empresa, es decir, que los indicadores que se utilizan sirvan de forma efectiva para alinear el desempeño hacia los objetivos de la empresa.

5. LISTA DE REFERENCIAS

Patricia Carolina Huerta Riveros Dirección: Avenida Collao 1202, Casilla 5-C, Universidad del Bío-Bío, Concepción-Chile.
<http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2751>

Cerdá Suárez LM, Santibáñez Vivanco A, Asensio del Arco E, Martínez Martínez A.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=1572f6b9-1012-458f-92f6-7de55d14c181%40pdc-vsessmgr06&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=135057266&db=fua>

Elia Natividad Cabrera Álvarez - Lidia Inés Díaz Gispert - Otilia Barros Díaz
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=1572f6b9-1012-458f-92f6-7de55d14c181%40pdc-vsessmgr06&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=139381287&db=fua>

Rodríguez T, María A. Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 9, núm. 27, enero-abril, 2014, pp. 31-46 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela

Castillo Almeida, Griselda; Valdes García, Cecilio; Hernández Martínez, Rosa A.; León Paredes, Amarilys de la C.; Difurniau Gráu, Haidelyn Gestión de indicadores de calidad para la mejora del proceso editorial Ciencias de la Información, vol. 45, núm. 2, mayo-

- agosto, 2014, pp. 15-19 Instituto de Información Científica y Tecnológica La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181432443003.pdf>
- Monroy González, L. L., & Simbaqueba Prieto, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1477
- Romero, Ariel; Alfonso, Iruma; Latorre, Luis. Indicadores de gestión para medir el desempeño del proceso de investigación en las universidades ecuatorianas. *Conrado* vol.16 no.75 Cienfuegos jul.-ago. 2020 Epub 02-Ago-2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400334
- Alfaro, César; Gómez, Javier Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública. *metodos.revista de ciencias sociales*, vol. 4, núm. 2, 2016, pp. 274-290 Universidad Rey Juan Carlos Madrid, España. <https://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf>
- Vega, Leudis; Lao, Yosvani; Nieves, Any. Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Adm* vol.62 no.2 México abr./jun. 2017. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200683
- Comas,Raul; Montes, Jimena; Moreno, Milton; Valle, Betty. Integración de herramientas para el control de gestión. Caso de estudio en una empresa comercializadora. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*. ISSN 1390-9150 Comas Rodríguez. R., Montes de Oca Sánchez, J. E., Moreno Villacis, M.D., Valle Fiallos, B. G. Vol. 5, Núm. 2, pp. 101-114, abril-junio 2018.