

La gestión financiera y su incidencia en la calidad de los servicios del Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022

Financial management and its impact on the quality of services in the Chone Health District, province of Manabí, 2022

Erick Fabián Zambrano-Andrade ¹
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
ezambrano4996@utm.edu.ec

Martha Cecilia Escobar-García ²
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
martha.escobar@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2582

V9-N5 (sep-oct) 2024, pp 167-179 | Recibido: 07 de junio del 2024 - Aceptado: 03 de julio del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5958-5507>

2 ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1939-448X>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Zambrano-Andrade, E., Escobar-García, M., (2024). La gestión financiera y su incidencia en la calidad de los servicios del Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022. 593 Digital Publisher CEIT, 9(5), 167-179 <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2582>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La calidad de servicio es un indicador que juega un papel importante, porque permite identificar falencias para proponer mejoras en una institución. El propósito de este estudio fue analizar la incidencia de la gestión financiera en la calidad del servicio del Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022. La investigación fue de campo, no experimental, transversal y cuantitativa. La población estuvo conformada por 50 usuarios, a quienes se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron que la gestión institucional se refleja en un presupuesto con ingresos y egresos con un alto porcentaje en remuneraciones, y pocos recursos para otros bienes y servicios, para atender las necesidades de los usuarios. Se identificó diferencias positivas en las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta. Y brechas negativas en las dimensiones: Seguridad, Elementos Tangibles y Empatía. Por tanto, los usuarios no están muy satisfechos con el servicio que reciben. Se concluye que una buena gestión financiera hace que la distribución de los recursos sea operativa para el buen funcionamiento de los establecimientos que son administrados por este distrito, además que es positivo que los funcionarios muestren interés en los problemas de los usuarios y estén prestos a ofrecer solución a sus necesidades, lo que tiene relación con la asignación presupuestaria para gastos en personal.

Palabras claves: gestión financiera, calidad del servicio, proceso y gestión, desarrollo y acción correctiva.

ABSTRACT

The quality of service is an indicator that plays an important role, because it allows identifying shortcomings in order to propose improvements in an institution. The purpose of this study was to analyze the impact of financial management on the quality of service in the Chone Health District, province of Manabí, 2022. The research was field, non-experimental, cross-sectional and quantitative. The population consisted of 50 users, to whom the SERVQUAL questionnaire was applied. The results showed that institutional management is reflected in a budget with income and expenditures with a high percentage in remuneration, and few resources for other goods and services to meet the needs of users. Positive differences were identified in the dimensions: Reliability, Responsiveness. And negative gaps in the dimensions: Safety, Tangible Elements and Empathy. Therefore, users are not very satisfied with the service they receive. It is concluded that good financial management makes the distribution of resources operative for the proper functioning of the facilities administered by this district, and that it is positive that the officials show interest in the problems of the users and are ready to offer solutions to their needs, which is related to the budget allocation for personnel expenses.

Keywords: financial management, service quality, process and management, development and corrective action.

Introducción

La gestión financiera pública comprende elementos administrativos de las entidades que permiten la obtención y utilización de recursos para cumplir con los objetivos y metas planificados en las instituciones del sector público. Este proceso se rige por principios, normas, disposiciones, sistemas y procedimientos que intervienen en el proceso de programación, gestión y control de recursos (Makón, 2000).

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), la calidad de atención se refleja en los resultados coherentes con los servicios de salud que se ofrece a las personas. En el ámbito de la calidad, la satisfacción de los usuarios internos y externos es uno de los factores más importantes que persiguen las evaluaciones de la gestión de la calidad (Parreño, 2021) y de los procesos administrativos y financieros para el logro de objetivos. La gestión financiera incluye políticas y procedimientos para planificar, organizar, controlar y gestionar las necesidades financieras para lograr los objetivos de la organización.

La dirección de una organización demuestra en sus estructuras de trabajo el uso de métodos o estándares que permiten la gestión directa de los procesos para el logro de sus objetivos (Vite et al., 2018). Santiago (2017) considera que la información proporcionada por los documentos financieros contribuye a la preparación de decisiones económico-financieras de la organización, es necesario examinar la estructura y objetivos de la organización o su campo de actividad.

Las instituciones públicas, entre ellas las de salud deben ayudar al cumplimiento de requerimientos de las personas, administrar bien los presupuestos y fondos y mejorar su calidad de vida de forma permanente. Desde los sistemas financieros, se garantiza las diversas inversiones para satisfacción de necesidades de bienes y servicios públicos que brindan (Ramírez y Calderón, 2020). La gestión financiera aporta a la toma de decisiones, utiliza herramientas administrativas y financieras para sus procesos

internos (Pilaguano et al., 2021), que se evidencia en la calidad de servicio.

El análisis de la calidad contribuye a identificar las fortalezas y debilidades de atención y las oportunidades más importantes en las organizaciones del sector salud (Matsumoto Nishizawa, 2014; De la Hoz, 2014). Medir y evaluar el trabajo para analizar nuevos enfoques, crear planes de mejoras; capacitar y motivar a los empleados para servir mejor de acuerdo con los objetivos institucionales (Ramos et al., 2020); interpretar la información resultado de la gestión financiera en la toma de decisiones (Huacchillo et al. (2020).

Bustamante et al. (2018) demostraron que la calidad del servicio en un sistema de salud depende de la implementación de procedimientos desarrollados por cada hospital o centro de salud, que es calificada por los usuarios que reciben el servicio. En este análisis, el modelo de calidad de servicios SERVQUAL tiene como propósito mejorar los servicios que prestan los organismos públicos, independientemente del sector en el que se desempeñen (Subsecretaría de Calidad de los Servicios Públicos, 2020).

En México, se analizaron modelos para medir calidad en Centros de Salud públicos, se propuso el modelo NARICHA, que incluye entre otros elementos: planeación, liderazgo, mejora de proceso, responsabilidad social y trabajo en equipo (Narvaez et al., 2017). La calidad del trabajo puede verse como otro enfoque de gestión que crea una función específica para lo que logra el ambiente de trabajo en el sistema global. En este caso, al evaluar si el servicio es adecuado, los usuarios involucrados en los sistemas que utilizan pueden tener en cuenta sus necesidades (Silva, 2021). En el sector salud, es necesario evaluar la calidad del trabajo, identificar riesgos, desarrollar e implementar nuevas estrategias (Del Carmen, 2019).

El Distrito de Salud Chone es una Entidad Desconcentrada que cuenta con la capacidad de atender a gran parte de la población, de Chone y

Flavio Alfaro, con una estructura de 16 Unidades Operativas que se encuentran distribuidas de acuerdo a su Tipología: Centro de Salud Tipo C 24 horas, un Centro de Salud Tipo B y 14 Centros de Salud Tipo A, con una amplia cartera de servicio: medicina general, consulta externa, odontología, programa de inmunizaciones, emergencia 24 horas y diagnósticos en laboratorio de 24, ecografía, rayos X; que son necesarios para la atención integral, así mismo cuenta con una Unidad Móvil General que presta sus servicios dentro de toda la Provincia de Manabí. Este distrito es el que sostiene la gestión administrativa para todas las unidades operativas dentro de la Dirección Distrital 13d07 Chone – Flavio Alfaro – Salud. De acuerdo con los antecedentes presentados y los fundamentados sobre la gestión financiera y la calidad de los servicios, surge la siguiente pregunta: ¿La gestión financiera puede tener una incidencia positiva en la calidad de los servicios del Distrito de Salud Chone, Provincia de Manabí, ¿2022? El objetivo del estudio es analizar la incidencia de la gestión financiera en la calidad del servicio del Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022

Gestión financiera

La gestión financiera contribuye a la eficiencia de los recursos económicos y financieros, su principal función es dar a conocer una información adecuada para la toma de decisiones correctas (Zumba et al., 2023). En el Ecuador, las entidades públicas deben plantear procedimientos de control para las fases presupuestarias: programación, aprobación, ejecución, evaluación, clausura y liquidación del presupuesto institucional. En este proceso se fijan objetivos de ingresos, gastos y para disponibilidad presupuestaria de fondos en las asignaciones aprobadas.

La formulación del presupuesto se fundamenta en los principios de: universalidad, unidad, programación, equilibrio y estabilidad, plurianualidad, eficiencia, eficacia, transparencia, flexibilidad y especificación, que permitirán el cumplimiento de metas planificadas. Así mismo, para optimizar recursos, se seleccionan y ordenan las asignaciones de fondos para programas,

proyectos, actividades del periodo fiscal, para lo cual, los procedimientos de control interno son necesarios.

En Ecuador las Unidades de Administración Financiera del sector público coordinan la programación y formulación del presupuesto, que debe tener correspondencia con los objetivos, metas y acciones de los planes estratégicos aprobados. Los presupuestos se asignan al nivel de unidades ejecutoras, que son las responsables del registro en las distintas fases presupuestarias y de mantener los documentos de soporte de acuerdo con las normas vigentes.

El Sistema de Administración Financiera, mensualmente, mide, conoce y compara los resultados de la gestión y la situación económica financiera, contable y presupuestaria. El ejercicio fiscal está comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de cada año. En este contexto, la información contable, busca revelar con razonabilidad los hechos financieros, económicos y sociales de las instituciones y organismos del Sector Público no Financiero, que evidencie la transparencia en el manejo de recursos públicos.

El Presupuesto General del Estado (PGE), del Ecuador, incluye los ingresos (venta de petróleo, recaudación de impuestos, entre otros), al igual que los gastos (de servicio, producción y funcionamiento estatal para educación, salud, vivienda, agricultura, seguridad, transporte, electricidad, entre otros.), de acuerdo a las necesidades identificadas en los sectores y a la planificación de programas de desarrollo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022).

El Presupuesto General del Estado es un instrumento dinámico y como tal atraviesa diferentes fases o etapas, es decir, cumple un ciclo. Se entiende por ciclo un inicio y un final de diversas actividades. Cada entidad pública formula su proforma presupuestaria que debe ser aprobada por el Ministerio de Finanzas. Las etapas del ciclo presupuestario son: Programación, Formulación, Aprobación, Ejecución, Evaluación y Seguimiento, Clausura

y Liquidación (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018), que se describen en la tabla 1.

Tabla 1.-
Fases y proceso presupuestario

Etapas	Descripción
Programación	Se especifican los objetivos y las metas planificadas por la entidad.
Formulación	La Subsecretaría de Presupuestos del Ministerio de Finanzas recoge los requerimientos de las instituciones comprendidas en el Presupuesto General del Estado.
Aprobación	Elaborada la Proforma Presupuestaria por el Ministerio de Finanzas, el Poder Ejecutivo, a través de la Presidencia de la República, la envía a la Asamblea Nacional para su aprobación.
Ejecución	Durante esta etapa del ciclo presupuestario, todas las entidades del Sector Público ponen en práctica lo establecido en su presupuesto.
Evaluación	La evaluación y seguimiento es una medición de resultados físicos y financieros obtenidos y los efectos que éstos han producido.
Seguimiento	La evaluación y seguimiento es una medición de resultados físicos y financieros obtenidos y los efectos que éstos han producido.
Clausura	Ejecución Presupuestaria se cierra automáticamente el 31 de diciembre de cada año; es decir, que luego de esa fecha ninguna institución puede hacer compromisos, ni crear obligaciones, ni puede realizar acciones u operaciones de ninguna naturaleza que afecten al presupuesto de ese año.

Nota: Descripción de las etapas y procesos que se llevan en el presupuesto asignado por parte del Estado. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

Modelo Servqual

El modelo de calidad de servicio (Modelo SERVQUAL), tiene como finalidad mejorar los servicios que prestan las organizaciones públicas o privadas, independientemente del sector en el que operen, el modelo puede utilizarse para crear, mejorar los servicios, analizando dimensiones comunes divididas en invisible y visible (Ministerio de Trabajo, 2020):

Intangibles:

Fiabilidad. - Este nivel está relacionado con la fortaleza de la organización. Y los recursos para entregar el trabajo adecuado de forma organizada en el momento adecuado con nuevos enfoques y las personas adecuadas. Depende de la percepción de los usuarios sobre la capacidad

de la organización para prestar los servicios acordados a fin de mantener su confianza.

Capacidad de respuesta. – Se refiere al deseo de ayudar a los usuarios, brindar un servicio rápido, satisfacer las necesidades económicas y sociales actuales, responder a inquietudes y resolver problemas.

Seguridad. - La tecnología empleada que protege a los usuarios y promueve la confianza y la confiabilidad es la fuente de las ideas correctas para crear significado organizacional. Estos se dividen en las siguientes categorías: Profesionalismo, Respeto, Integridad y protección.

Empatía. - El significado de la influencia humana. Se refiere a la relación entre las personas y la calidad del servicio prestado, debido a que no es suficiente el respeto profesional, es necesario comprender y determinar las necesidades que los usuarios quieren para un servicio. En este sentido, es importante informar a los usuarios con la información correcta durante todo el proceso. La dimensión agrupa los siguientes apartados: accesibilidad, comunicación y sensibilización de los usuarios.

Tangibles:

Infraestructura. - Se asemeja a una parte visible de un servicio y un proceso en curso; se refiere a la naturaleza del equipo físico, herramientas, señales, equipos, personal, etc.

Determinación de brechas: El Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL identifica información sobre observaciones y expectativas para cada tipo de servicio que se está evaluando. Cuando el número de expectativas supera el número de ideas, la discrepancia entre percepción y las expectativas indica una disminución de la calidad. Las percepciones del público y los profesionales sobre el aseguramiento de la calidad y los estándares difieren. Es importante tener una comprensión clara de las expectativas y necesidades del usuario, y estas expectativas conocidas y entendidas deben traducirse en estándares de calidad del producto o servicio.

La discrepancia percibida por el usuario entre lo que se recibe y lo que se espera, expresada como satisfacción o insatisfacción con los productos o servicios creados por la organización y la organización en su conjunto.

Método

La investigación fue de campo, tuvo enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptiva. La población de estudio incluyó a las personas que asistieron al área administrativa del Distrito de Salud de Chone; de esta población se tomó una muestra intencional de 50 usuarios. Para la obtención de información se utilizó el modelo Servqual para medir la calidad del servicio. Se consultaron las cinco dimensiones que describen un servicio: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía; a través de un cuestionario con 22 enunciados. La puntuación se midió en una escala Likert de 5 puntos: muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), ni insatisfecho ni satisfecho (3), satisfecho (4) y muy satisfecho (5). Se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento (Quero Virla, 2010), y este fue 0,982. Para evaluar la gestión financiera se realizó el análisis de la cédula presupuestaria del Distrito de Salud Chone, 2022, se analizaron aspectos como la compra de tangibles, inversiones o contrataciones ejecutadas durante el año 2022,

Tabla 1

Alfa de Cronbach

a: coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,98240548
K: Número de ítems por instrumento	22
S: sumatoria de las varianzas de los ítems	4,7628
S/2: Varianza total del instrumento	73,9844

Nota: descripción del alfa de Cronbach aplicado- Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022

Tabla 2

Caracterización del modelo SERVQUAL utilizado

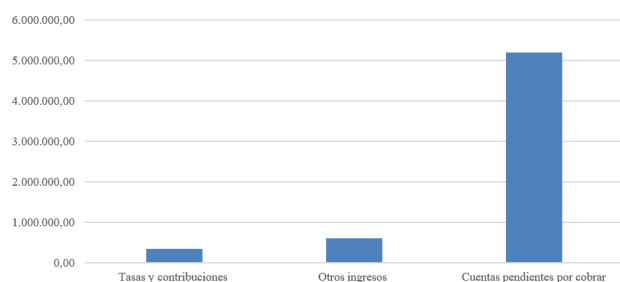
Dimensión	Descripción	Ponderación	Preguntas
Aspectos tangibles	La percepción de los activos fijos como la infraestructura física, los materiales de comunicación, que el cliente visualiza cuando visita la cooperativa y se crea una imagen física de ella, comparada con la que tenía	11%	5
Fiabilidad	La habilidad que tienen los empleados para entregar el servicio desde la primera vez que el cliente lo requiere	32%	4
Capacidad de respuesta	Incluye el interés por servir al usuario; las respuestas rápidas ante la solicitud del cliente, la entrega del servicio oportuno.	22%	4
Seguridad	Es una proyección del personal de la cooperativa hacia el cliente, su cortesía y atención, el conocimiento y la actitud.	19%	5
Empatía	Describe las intenciones de servir y ayudar a los clientes que tiene el empleado de la cooperativa, mediante una atención personalizada hacia ellos.	16%	4

Nota. Elaboración basada en Parasuraman et al., (1985); Cronin y Taylor (1994).

Resultados

El análisis del proceso de formulación del presupuesto en el Distrito de Salud Chone, evidencia que se cumplieron las fases presupuestarias; se planificaron objetivos y metas, en el Plan Estratégico; se envió y se aprobó la proforma presupuestaria por el Ministerio de Finanzas. Se ejecutó el presupuesto total de \$ 7,176,388.59, la entidad realizó la evaluación y seguimiento de ingresos y gastos del periodo fiscal, y clausuró el 31 de diciembre 2022, con una ejecución del 99.79% del presupuesto asignado.

Figura 1
Ingresos- Reporte de información agregada

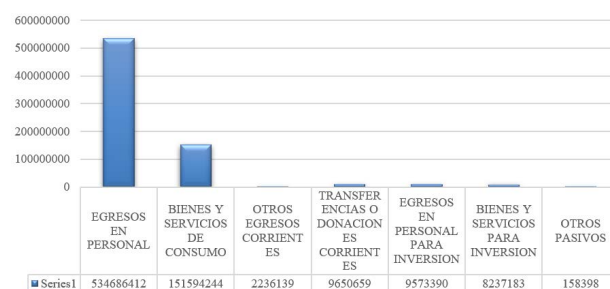


Nota: En esta sección se ven agrupados los grupos Ingresos- Reporte de información agregada

Análisis

El monto de ingreso fue \$61.554,55, de acuerdo con el presupuesto asignado. Como se puede observar en la figura 1, de acuerdo en las otras funciones de análisis las tasas y contribuciones los mismos que provienen de los descuentos por certificados médicos aplicados mensualmente en cada nómina estuvieron con \$ 3.457,80, mientras que otros ingresos por concepto de planillaje estuvo \$ 6.041,75, y las cuentas pendientes por cobrar este monto es por concepto del anticipo de una obra el cual fue de \$ 52.055,00 lo cual representa el reporte de ingreso. El análisis consta que el cuadro porque no se utilizaron todos los recursos en este proceso. el presupuesto asignado no se ejecuto en su total porque los bienes y servicios de consumo no se utilizó todo el recurso. Mientras que los otros egresos corrientes se facturaron el año siguiente. Los egresos de personal de inversión, hubo renuncias por los cuales no pudo efectuarse la partida a este proceso. los bienes y servicios de inversión tuvieron procesos de intima cuantía, ya que por motivos de tiempos y la finalización del presente ejercicio fiscal no pudo ejecutar una subasta inversa electrónica.

Figura 2.
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Agregada Ejecución del Presupuesto (Grupos Dinámicos)



Nota: En esta sección se ve reflejado Ejecución del Presupuesto de Grupos Dinámicos, del Distrito de Salud- Chone.

Interpretación

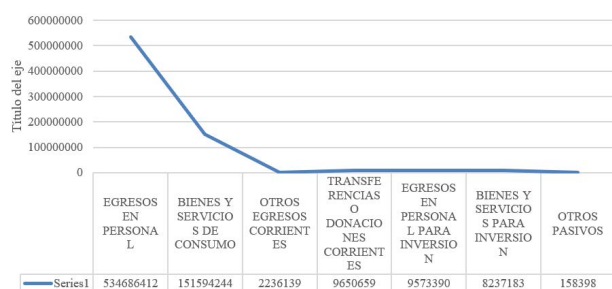
Los resultados muestran que el presupuesto del Distrito, se sectorizan los ingresos provenientes de acuerdo a la asignación del Ministerio de Economías y Finanzas, los cuales se adjudican los recursos de la siguiente forma: en relación a los gastos, se encuentran: Egresos en personal 75,69% (5,346,864.12), Bienes y servicios de consumo 21,45% (1,515,942.44); Otros egresos corrientes 0,31% (22,361.39); Transferencias o donaciones corrientes 1,36% /96,506.59); Bienes y servicios para inversión 1,16% (82,371.83); Otros pasivos 0,02% (1,583,98).

El porcentaje más alto de gastos se dedica al pago de sueldos y salarios, el rubro de bienes y servicios de consumos sirve para el pago de servicios básicos, infraestructura y adquisiciones de dispositivos médicos y medicamentos. El rubro otros egresos corrientes se utilizan en la contratación de pólizas e impuestos prediales; las transferencias o donaciones corrientes se usa para el pago de pensión a los jubilados de la institución. Los egresos en personal de inversión se paga la nómina y beneficios de las personas contratadas para proyectos y programas. Los bienes y servicios para inversión son recursos destinados para programa o proyectos específicos con fuente de financiamiento diferente para la compra de materiales, arrendamientos de vehículos para mejorar las prestaciones de servicio que reciben

los usuarios. Los otros pasivos se usan para cubrir valores por concepto de egresos al personal, por orden judicial o liquidación de funciones. Todos estos rubros y recursos se utilizan en la prestación de servicios a los usuarios en las diferentes áreas del Distrito de Salud de Chone. sin embargo, no son suficientes para que la calidad de servicios sea excelente. según la opinión de los usuarios el distrito debe actualizar y mejorar equipos que permitan agilizar la atención.

Figura 1

Curva del presupuesto asignado- Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022



Nota: Descripción de la curva de análisis de acuerdo a la gestión financiera - - Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022

El gráfico evidencia que las instituciones públicas administran recursos provenientes del estado, no tienen ingresos propios, que permita la adquisición de equipos de última tecnología, capacitación especializada al personal, incremento de sueldos o bonificaciones, entre otros.

Ver Tabla 5.

Los resultados muestran la brecha entre las expectativas y la percepción, se evidencia que la dimensión con más diferencia es la de Seguridad, con una brecha negativa de -0,25, le sigue Elementos Tangibles y Empatía, ambas con brecha negativa de -0,10 Las dimensiones con diferencias positivas son: Fiabilidad (0,12), Capacidad de respuesta (0,11).

El resultado más alto de todas las afirmaciones, que muestra una brecha negativa, se encuentra en la dimensión: Seguridad (Los funcionarios tienen conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes), con una diferencia

de -0,85; le sigue la afirmación 1 de la dimensión Elementos Tangibles (Las instituciones de salud brindan excelentes, tienen equipos de apariencia moderna), con una brecha negativa de -0,79; sigue la afirmación 1, en la dimensión Empatía (Dar a los usuarios atención individual), con una brecha negativa de -0,80. En relación a los resultados más bajos negativos, se evidencia la afirmación 14 de la dimensión Seguridad (El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza), con -0,07

Discusión

De acuerdo con las disposiciones gubernamentales las instituciones públicas deben analizar las diferencias entre las expectativas y percepción de los usuarios por la prestación de servicios. La percepción de hombres y mujeres, en relación a la calidad de servicios que se ofrece en el Distrito de Salud, las dimensiones Fiabilidad y Capacidad de respuesta, demuestran brechas positivas. Y las dimensiones Seguridad, Elementos Tangibles y Empatía, presentan brechas negativas. Al respecto, Terán et al. (2021), afirmaron que la evaluación de la satisfacción de los usuarios es necesario para realizar un análisis crítico y reflexivo e innovar en la atención que brinda una institución.

Es positivo que los funcionarios muestren interés en los problemas de los usuarios y estén prestos a ofrecer solución a sus necesidades, lo que tiene relación con la asignación presupuestaria para gastos en personal, es decir que existe suficiente talento humano que contribuye a la calidad de servicio. Al respecto, Martínez y Rodríguez (2023), concluyeron que los funcionarios contribuyen en la calidad del servicio de una institución y deben absolver dudas y necesidades de los usuarios.

Se considera positivo por parte de los usuarios, la disponibilidad de material informativo para conocer los servicios que se ofrece en el Distrito de Salud; Corrales (2022), destaca que los usuarios externos de las instituciones del sector público percibieron una buena atención, a través de recursos tecnológicos que permitieron una atención rápida y ágil.

Tabla 5
Dimensiones, medias y brechas

Dimensiones	ExpectativasPromedio	PercepcionesPromedio	Brecha
Elementos tangibles	4,23	4,13	-0,10
La institución de salud brinda excelentes, tienen equipos de apariencia moderna.	4,08	3,29	-0,79
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	4,12	4,29	0,17
Los empleados tienen apariencia pulcra y profesional.	4,39	4,19	-0,20
Los horarios son convenientes para la atención a usuarios.	4,29	4,17	-0,12
Los materiales asociados con el servicio (folletos), son visualmente atractivos.	4,29	4,74	0,45
Fiabilidad	4,03	4,15	0,12
Los funcionarios muestran interés en los problemas que tienen los usuarios.	3,28	4,02	0,74
En la institución el personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	4,31	3,76	-0,55
Se cumplen con las citas asignadas.	4,28	4,42	0,14
Se proporciona el servicio de manera adecuada cuando lo requieren los usuarios.	4,26	4,42	0,16
Capacidad de respuesta	4,13	4,24	0,11
Los funcionarios le comunican oportunamente la realización del servicio.	4,18	4,46	0,28
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud.	4,14	4,15	0,01
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	3,94	4,29	0,35
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudar y atender a los usuarios.	4,29	4,09	-0,20
Seguridad	4,13	3,88	-0,25
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza.	4,16	4,09	-0,07
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan.	4,15	4,05	-0,10
Los funcionarios tienen conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.	4,20	3,35	-0,85
Los funcionarios siempre son amables	4,03	4,03	0
Existe seguridad en los trámites que se realizan personalmente en la institución	4,03	4,03	0
Empatía	4,8	4,7	-0,1
Dar a los usuarios atención individual	4,5	3,7	-0,8
Mostrar interés en los problemas de los usuarios, para dar prioridad a sus necesidades.	4,5	4,6	0,1
Mostrar comprensión a las necesidades de los usuarios.	4,2	4,3	0,1
El horario de atención cómodo para los usuarios	4,2	4,1	-0,1

Nota: Descripción del servicio deseado por los usuarios atendidos en el área aplicado por la escala de satisfacción - Distrito de Salud Chone, provincia de Manabí, 2022.

Por otra parte, se debe tener con base fundamental que los gerentes financieros, encargados de la gestión, tratan de lograr maximizar la relación beneficio costo a través de las actividades diarias; esto implica tomar en cuenta elementos de buen manejo en la política crediticia, manejo de inventarios, compras (Terrazas, 2009). Dentro de los resultados se puede observar que la gestión financiera que

realiza el Distrito de Salud Chone se encontró de manera muy uniforme con las los centros de salud y las unidades ambulatorias que prestan servicio a gran parte de la población, y que de hecho son una ventaja funcional para el desarrollo continuo.

Luna (2017), identificó mayor percepción y aceptación de los usuarios en tres de las dimensiones y dos con una aceptación poco favorable, aquellas con buena aceptación se consideran como fortalezas para la institución y las otras como debilidades. Los resultados contribuyeron en la formulación e implementación de estrategias de mejoramiento

y fortalecimiento de procesos administrativos y financieros institucionales.

Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios y comunican oportunamente la realización del servicio, de igual manera, Ramos et al., (2020) evidenciaron que las dimensiones: Fiabilidad, seguridad y empatía, tuvieron un valor positivo y que tienen contacto directo con el usuario; se demostró que la atención amable y buen trato, captan la atención del usuario y satisfacción por los servicios recibidos. Los directivos tomaron acciones estratégicas para optimizar el servicio y satisfacer a los usuarios.

Se evidenciaron debilidades en el conocimiento que tienen los funcionarios para responder sus preguntas e inquietudes; sin embargo, Mosquera (2020), demostró que el tiempo de espera y el conocimiento de los empleados afectan la percepción y satisfacción de los usuarios, sin embargo, en promedio existió aceptación positiva por la atención recibida. De hecho, los primeros enfoques que se anteponen a este concepto y relación en la gestión financiera se debe a que hay formas variadas de dar a conocer una sistematización propia y operativa sobre sus funciones, y es que aquí donde se puede observar lo que comenta Huacchillo et al., (2020) en que la función a la gestión financiera, muchas veces el gerente desconoce los medios de financiamiento alternativo para solicitar fuentes de crédito, con frecuencia se realizan préstamos a un largo plazo en entidades bancarias para la modernización de los ambientes o aspectos físicos de la empresa.

Se evidencia insatisfacción por la poca apariencia moderna de la Institución, la brecha tiene un valor negativo alto. Estos resultados demuestran que la institución requiere recursos económicos y financieros para ofrecer un mejor servicio, ya que el porcentaje de recursos asignados es bajo para bienes y servicios de consumo (21,45%) y Bienes y servicios para inversión (1,16%). En otras funciones de la gestión, la operatividad y el diseño propio, se puede comprender que, a satisfacción del cliente, como una noción que refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza

una compra o utiliza un servicio (Narváez et al., 2023).

En el Distrito de Chone, se identificaron debilidades en la atención individual a los usuarios y que el personal no siempre concluye el servicio en el tiempo prometido, no obstante, Morocho y Burgos (2018), evidenciaron relación positiva, directa y de mucha significancia, entre las 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se mostró que el buen desempeño de los empleados, la disposición para ayudar; cortesía, confianza y seguridad; horarios convenientes para los usuarios, entre otros, contribuyen en la satisfacción del usuario.

Estos resultados sugieren que las acciones podrían dirigirse a fortalecer conocimientos de los empleados con capacitaciones especializadas y motivacionales; actualizar equipos para ofrecer un mejor servicio; organizar y priorizar requerimientos de los usuarios para atenderlos en el tiempo prometido. De esta forma, se podrían atender primero las dimensiones con brechas negativas para convertirlas en brechas positivas en todas las dimensiones.

Conclusiones

El análisis y evaluación de la percepción de usuarios por el servicio ofrecido, permite plantear mejora continua en las instituciones del sector público. Las debilidades identificadas pueden convertirse en fortalezas y estrategias de mejoramiento. Los resultados evidencian que el presupuesto está compuesto por ingresos y gastos; y, un alto porcentaje se dedica a gastos en personal, por lo que no quedan suficientes recursos para atender otras necesidades de infraestructura y equipamiento moderno. Estos resultados inciden negativamente en la percepción que los usuarios tienen acerca de la calidad de servicio que ofrece el Distrito de Salud de Chone.

Los usuarios tienen percepción positiva acerca de que los funcionarios muestren interés

en los problemas de los usuarios y estén prestos a ofrecer solución a sus necesidades; que siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios y comunican oportunamente la realización del servicio. No obstante, existe percepción negativa o insatisfacción por la apariencia poco moderna de la institución, el poco conocimiento que tienen los funcionarios para responder sus preguntas e inquietudes y que el personal no siempre concluye el servicio en el tiempo prometido.

Dos de las cinco dimensiones (fiabilidad y capacidad de respuesta), se valoraron de forma positiva y tres dimensiones (seguridad, elementos tangibles y empatía), tuvieron percepción negativa, lo que sugiere que las autoridades planteen alternativas para motivar a los funcionarios a mejorar la calidad de atención.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, C, Palomino, G, Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4 (2). 613-634. <https://bit.ly/3zAuKxV>
- Ayón, G., Zea, C, Soledispa, X y López, L. (2019). El Presupuesto General del Estado y su aporte a la educación pública en el cantón Paján. *Polo del Conocimiento, Polo. Con*, 4 (7), 66-76. doi: 10.23857/pc.v4i7.1022
- Banco Central del Ecuador. (2022). Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2021 y perspectivas 2022. [Documento PDF]. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2021pers2022.pdf
- Bustamante, M., Zerda, E, Obando, F y Tello, M. (2018). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31 (1), 161-170. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161> . <https://n9.cl/k0vpn>
- Cabrera, C, Fuentes, M & Cerezo, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las Organizaciones. *Dom. Cien*, 3 (4). 220-232. <https://bit.ly/3n4JL6h>
- Corrales, N. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- De la Hoz, A. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*, 5. 107-116. <https://n9.cl/rw614>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36 (2). 288-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>. <https://bit.ly/3sXQKSe>
- Duque, G, Córdova, F, González, K & Aguirre, J. (2020). Evaluación de la gestión financiera y cualidades gerenciales en empresas ecuatorianas. *INNOVA Research Journal*, 5 (3). 115-184. doi: <https://doi.org/10.33890/inno-va.v5.n3.1.2020.1562>. <https://bit.ly/3q97pAB>
- Fajardo, M, Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. (1ed.). Editorial UTMACH. <https://bit.ly/3JM94Ua>
- Fariño-Cortez, J.; Cercado-Mancero, A.; Vera-Lorenti, E.; Valle-Flores, J.; Ocaña-Ocaña, A. (2018) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en
- Huacchillo Pardo, L. A., Ramos Farroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>
- Huacchillo Pardo, L. A., Ramos Farroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras.

- Universidad y Sociedad, 12(2), 356-362. <https://bit.ly/34wS9oN>
- INEC. (2023). Boletín Técnico Camas y Egresos Hospitalarios. [Documento PDF]. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Camas_Egresos_Hospitalarios/Cam_Egre_Hos_2022/Boletin_tecnico_ECEH_2022.pdf
- Leyton, C., Medina, A, Pilar, C, Villablanca, M y Gil, J. (2019). Sustentabilidad financiera y excelencia de la atención hospitalaria. *Rev. Costarricense de Salud Pública*, 28 (1), 88-102. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v28n1/1409-1429-rcsp-28-01-59.pdf>
- Luna, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Eco matemático*, 8 (s1), 43-50. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1353>
- Martínez, I., & Rodríguez, M. (2023). El nivel de satisfacción de los alumnos sobre la oferta educativa en una institución de educación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 503–516. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6331/9630>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34. 181-209. <https://n9.cl/qop3>
- Ministerio de Economía y Finanzas. Informe de ejecución presupuestaria Período Abril-junio 2022. [Documento PDF]. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/Informe-Trimestral-Ejecución-Presupuestaria-Abr-Jun-2022.pdf>
- Ministerio de Salud de Pública [MSP]. (2023). “Consultoría técnica especializada en gestión financiera de los contratos de préstamo suscritos y próximos a suscribir entre el banco mundial y la república del ecuador, a cargo del ministerio de salud pública (MSP)”. [Documento PDF].
- Morocho, T. y Burgos, S. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la empresa ALPECORP S.A. *Revista científica Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil-Ecuador [Tesis de maestría. Universidad Estatal de Milagro]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5231>
- Narváez, M., Morillo, J y Pantoja, C. (2023). Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Revista Información Científica*, 102. <https://www.redalyc.org/journal/5517/551774301050/html/>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). Servicios sanitarios de salud. <https://bit.ly/3zwUbQS>
- Parreño, A, Ocaña, S, Iglesias, A. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50 (2). 1-15. <https://bit.ly/3EUWHle>
- Pilaguano, J., Arellano, M y Vallejo, D. (2021). Análisis del modelo de gestión financiera como herramienta para una adecuada toma de decisiones en las empresas privadas post- covid. *Polo del conocimiento*, 6 (8), 630-647. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4O5DXaXFD9kJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094464.pdf+%&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2), 248-252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramírez, A., Calderón, E. (2020). Análisis de la Administración Financiera en el Sector Público. *Revista de investigación Sigma*, 7 (2), 17-22. <https://n9.cl/fixpj>
- Ramos, E., Mogollón, F, Santur, L y Cherre, I. (2020). El modelo SERVPERF como

- herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12 (2), 417-423. <https://n9.cl/0lyoi>
- Santiago, N, Gamboa, J. (2017). Gestión Financiera Empresarial. (1.ed.). Megafrat imprenta. <https://bit.ly/3JM94Ua>
- Silva, J, Macías, B, Tello, E, Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia AUT*, 15 (2). 85-101. <https://bit.ly/3G1jq0j>
- Soler, S., Soler, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Rev. Med. Electrón*, 34 (1), 1-6. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001
- Suarez, G., Robles, R, Serrano, G, Serrano, H, Armijo, A y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38 (2), 153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público. (2020). Guía de aplicación del modelo SERVQUAL de calidad del servicio. [Documento PDF]. <https://n9.cl/0ntqy>
- Terán, N, Gonzáles, J, Ramírez, R & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5 (1). 1184-1197. <https://bit.ly/3G1jq0j>
- Terrazas, R. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. *Perspectivas*, 23. 55-72. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Villacreses, T., Mena, A. (2017). Mecanismo de pago y gestión de recursos financieros para la consolidación del Sistema de Salud de Ecuador. *Rev Panam Salud Pública*, 14 (2), 2-7. <https://n9.cl/hfz3ad>
- Vite, H., Palomeque, I y Romero, W. (2015). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, (2), 68-78. doi: <https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>. <https://n9.cl/yljez>
- Zumba, M., Jacome, J, Bermúdez, C. (2023). Modelo de gestión financiera y toma de decisiones en las medianas empresas, análisis de estudios previos. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10 (1), 21-32. doi: <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i1.1176>