

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS

Dr. N. Víctor Ramírez¹, Ing. C. Angulo², Dra. J. Chimbo O³

Maestría en Administración Gerencial Hospitalaria, Departamento De Ciencias
Económicas Administrativas y de Comercio.

Escuela Politécnica del Ejército, Campus Sangolquí,

Av. General Rumiñahui S/N, Sangolquí, Ecuador.

E-mail: nevira1414@hotmail.com, crisangulo_0603@yahoo.es,
johy_gabriela@hotmail.com.

RESUMEN

La gestión financiera pretende vislumbrar las actividades que cada servidor debe cumplir como metas preestablecidas y que constan dentro del POA institucional, pero si no se ha obtenido un documento que nos guie hacia la excelencia en la prestación de servicios a usuarios internos y externos, no podemos cumplir con los objetivos trazados.

La meta principal que nuestra área financiera es posicionarse como uno de los departamentos que mejor brinda atención los usuarios, a través de el análisis inicial del servicio y la implementación y mejoramiento de los procesos dentro de este servicio, a través de un manual de procesos que hasta la actualidad es inexistente y a través del proyecto de tesis será una realidad. Vamos a describir una serie de actividades realizadas durante este tiempo en donde nos permite reflejar la realidad actual y como finalmente propondremos el nuevo departamento de gestión financiero

PALABRAS CLAVES: Diagnóstico, financiero, procesos, flujos

ABSTRACT

The financial management aims to glimpses of the activities that each server must meet as established goals and that are reflected in the POA institutional, but if it hasn't obtained a document that will guide us toward excellence in the provision of services to internal and external users, we cannot comply with the stated goals.

The main goal that our financial area is positioned as one of the departments that best gives attention to the users, through the initial analysis of the service and the implementation and improvement of processes within this service through a manual processes that until now is non-existent and through the thesis project will be a reality.

KEY WORDS: Diagnosis, financial, process, flows.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la Salud en América Latina y el Caribe los procesos en los hospitales han sido perturbados por “criterios profesionales” provocando que cada profesional trabaje sobre la base de sus conocimientos propios de su alta especialidad y desarrolle un trabajo “difícil” de ser supervisado y protocolizado, atentando al objetivo básico de los procesos; trabajar en equipo y fomentando en el recurso humano resistencia al cambio, división entre el personal que no entiende que el hospital es el lugar de trabajo para todos. (Organización Panamericana de la Salud, 2011, pp. 234)

Los Hospitales pertenecientes a la red Plural del Ministerio de Salud de la República del Ecuador han presentado durante décadas, innumerables problemas en la Administración Financiera. El Hospital General Enrique Garcés es una entidad desconcentrada del Ministerio de Salud Pública creada para brindar los servicios de salud al sur de la ciudad de Quito, cuyo nivel de complejidad es de segundo nivel con la implementación de referencia y contra referencia; por consiguiente está constituido desde el punto de vista financiero con un presupuesto propio e independiente que lo ejecuta su máxima autoridad.

Basados en los antecedentes Históricos de la evolución de la Administración en nuestro País, la creación de Múltiples Normas y Reglamentos de Control Interno que se han implementado en cada una de las instituciones Públicas, la importancia de mantener en cada una de ellas procesos estandarizados que faciliten la Gestión Técnica Administrativa se hace

imprescindible un estudio de los procesos establecidos en las diferentes áreas de Salud en nuestro caso el Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito.

La Unidad Administrativa desde el punto de vista financiero encargada de proveer de recursos monetarios es la Dirección Financiera del Hospital la cual a través de la planificación y directrices de la Dirección del Hospital coordina sus actividades a nivel de los subprocesos que la conforman a fin de que las diferentes unidades administrativas del Hospital cumplan con su misión, productos y responsabilidades otorgadas en el Estatuto Orgánico por Procesos del Hospital.

El proceso de gestión financiera del Hospital General, se encuentra constituido por los subprocesos de Presupuesto, Administración de Caja, Contabilidad y Archivo Financiero, la administración del SAFI y fundamentalmente la ejecución presupuestaria se la realiza de acuerdo al, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Orgánica de Contratación Pública, Ley Orgánica de Servicio Civil y Normas Técnicas que constituyen la disposiciones legales vigentes.

La documentación se encuentra archivada en un área denominada Archivos Financieros estos documentos se guardan bajo estricto cuidado y no son proporcionados cuando se los solicita.

Con el análisis y comparación de los procesos establecidos en la Dirección Financiera del Hospital Enrique Garcés y los que se deberían aplicar correcta y documentadamente se podrá establecer indicadores de evaluación, los mismos

que serán útiles para la toma de decisiones.

II. MARCO TEORICO

Las empresas y organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos, la mayoría de estas que han tomado conciencia de lo anteriormente planteado han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente. (Chase R. Jacobs, 2005).

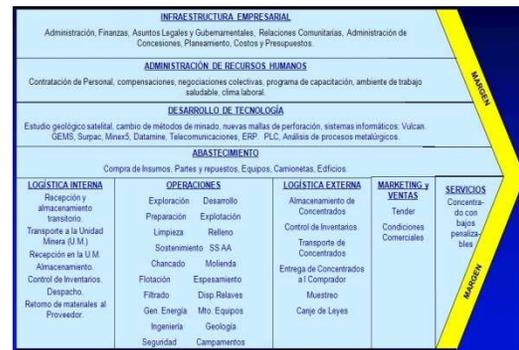
e-SIGEF.-

El Sistema Integrado de Gestión Financiera e-SIGEF, software de uso del Ministerio de Finanzas para asignar recursos a las unidades de costo, este sistema Permite al estado ecuatoriano hacer transferencias de pagos al sector publico, está diseñado para trabajar a través del Internet en la preparación y envío de la pro forma presupuestaria en línea, para el respectivo análisis del Ministerio de Finanzas y la aprobación de la Asamblea Nacional.

El sistema incorpora la técnica de programación y formulación del presupuesto en base a resultados, de acuerdo con la visión conceptual del nuevo sistema y de los lineamientos vigentes, con el objetivo de enfocar el uso de los recursos a resultados medibles y comprobables, haciendo más racional el uso de los recursos públicos.

Cadena de Valor

Es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final, descrito y popularizado por Michael Porter.



Ejemplo Cadena de valor de Porter.

Gestión por Procesos.-

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente. (Chase R. Jacobs, 2005).

Tipos de Procesos según Normativa Ecuatoriana.-

Según la normativa Ecuatoriana como dispone el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, TITULO II de La Estructura Organizacional de Gestión Por Procesos en su Art. 4. "Los procesos del Ministerio de Salud Pública se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional":

- *Procesos Gobernantes.-* Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, normas, procedimientos, planes, acuerdos y resoluciones para la adecuada administración y ejercicio de la representación legal de la institución.

- *Procesos Agregadores de Valor.-* Son los encargados de generar y administrar los productos y servicios destinados a usuarios internos y externos y permiten cumplir con la

misión institucional y los objetivos estratégicos.

- *Procesos Habilitantes de Asesoría y de Apoyo.*- Generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, apoyando y viabilizando la Gestión Institucional.

- *Procesos desconcentrados.*- Generan productos y servicios destinados a los usuarios finales acercándolos al territorio.

Mapa de procesos.-

Es una herramienta que permite mostrar las interacciones a nivel macro. Así los procesos operativos interactúan: con los de apoyo porque comparten recursos y con los de Gestión porque comparten datos (Pérez pp. 113)

Diseño de Procesos.-

El diseño permite implementar iniciativas para análisis de procesos; la documentación permite construir el conocimiento del hacer de una empresa a través de medios como diagramas de flujo, diagramas analíticos, mapas de procesos, diagramas de cadena de valor, entre otros. (Chase, 2005, pp. 28).

Mejoramiento De Procesos

El mejoramiento es un propósito asumido por todos los funcionarios de la institución.

Acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos. (Muñoz, 2006, pp. 203).

El mejoramiento de los procesos tiene algunas connotaciones a saber: (Mejía, 2006, pp. 203)

- Está orientado a las personas y al proceso más que a resultado.
- Exige poca inversión pero gran esfuerzo y disciplina
- El efecto es a largo plazo
- Involucra a todos los funcionarios de la institución.

- Metodologías y técnicas de fácil aplicación.

- Mejoría de estándares a pequeños pasos.

Manual de procesos.-

El manual de procesos se define como un documento que registra el conjunto de procesos, discriminando en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda. (Mejía, 2006, pp. 61). Los componentes de un manual de procesos son los que se describen a continuación:(Cadena, 2008, pp 28).

- *Introducción.*- Es la parte inicial del manual de procesos.

- *Descripción* de las revisiones.- Formato en el cual se registran todas las revisiones que se realizan al manual.

- *Objetivo del manual.*- Identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión por medio del manual.

- *Alcance del manual.*- Consiste en distinguir la información que maneja el manual de procesos y solo el trabajo que se va a realizar será reflejado en el alcance.

- *Glosario de términos.*- Los términos relacionados con la Gestión por Procesos, y que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición.

- *Mapa de procesos.*- Un mapa de procesos permite tener una visión global del sistema en este caso de lo que se denomina la organización (la empresa). Esta herramienta visualiza la relación entre la organización y las partes interesadas. Permite obtener una primera idea sobre las operaciones, las funciones y los procesos. Deben representar además las relaciones e

interrelaciones dentro de la organización y con las partes interesadas.

- *Diagrama de flujos.*- Es una representación Gráfica de un algoritmo o proceso. Estos diagramas utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos del algoritmo y representan el flujo de ejecución.

- *Inventario de procesos.*- Es una tabla en la cual se describen todos los procesos y subprocesos existentes en el hospital, sean estos procesos gobernantes, productivos o de apoyo, y se les designa una letra mayúscula y un número ordinal.

- *Descripción de actividades.*- Es una tabla en la que se describe las diferentes actividades a llevarse a cabo en el proceso, con la descripción detallada de las mismas, el lugar en el que se llevara a cabo y el responsable del proceso.

- *Tabla de indicadores.*- Es una tabla en formato de excel, la misma que contendrá el proceso, el subproceso, nombre del indicador con su definición y formula, su unidad de medida, la fuente, frecuencia responsable y meta.

- *Anexos.*- Corresponde a documentos e información adjunta al final del manual de procesos y contendrá: el levantamiento de la información, el análisis de valor agregado, la formulación de indicadores de cada proceso con nombre del descriptor, definición, unidad de medida, unidad operacional y meta.

III.- METODOLOGÍA

1. Descripción Metodológica

1.1 Métodos e instrumentos de investigación.

1.1.1 Método de investigación

Basados en las disposiciones actuales de administración Financiera, en las

Normas Técnicas de Presupuesto que rigen en la actualidad para cada una de las unidades médicas del Ministerio de Salud Pública, el presente método de estudio es deductivo, es decir parte de los conceptos de aplicación general de la Administración Financiera para las entidades del sector público hacia la aplicación de estas mismas normas en cada una de la entidades financieras del sector salud, específicamente en el área financiera del Hospital Enrique Garcés.

1.1.2 Instrumentos de investigación

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, La técnica pretende los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación
- Aportar instrumentos para manejar la información.
- Llevar un control de los datos
- Orientar la obtención de conocimientos.

En cuanto a las técnicas de investigación, se estudiarán dos formas generales: técnica documental y técnica de campo.

La técnica documental permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia, entre ellos encuestas personales y encuestas colectivas, en donde se obtuvo información de cada uno de los servidores del departamento financiero como información interna y de servidores de vario servicios y departamentos del Hospital Enrique Garcés quienes brindaron información externa y la

imagen que refleja el Departamento Financiero.

La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

1.2 Población y muestra

La población a estudiar es el universo que trabaja en el área Financiera es decir 8 personas. El universo poblacional objeto de este análisis está representado por 120 clientes internos (distribuido entre personal directivo, administrativo y operativo) que laboran en el Hospital.

Para determinar la muestra poblacional se utiliza la siguiente fórmula estadística:(Hernández, 2006, pp.244)

Fórmula N° 1 Cálculo de Muestra

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

Aplicada la fórmula se obtiene como resultado que para una población de 986 (clientes internos), se requiere realizar 45 encuestas, estadísticamente representativas, como se muestra a continuación en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{120(1.96^2) \cdot 0.05 \cdot 0.95}{(0.05^2)(120) + (1.96^2)0.05 \cdot 0.95}$$
$$n = 45.38$$

2. RESULTADOS

2.1 Situación actual de procesos

Según reportes de ejecución presupuestaria del Hospital Enrique

Garcés del Ministerio de Finanzas para el año 2011 fue de 16'606,350.54 de lo cual se codifico a Diciembre del 2011 20'755,930.91 y se devengo hasta diciembre del mismo año 20'390,432.95 y pagado a Diciembre 20'222,174.21, es decir se ejecutó un 97,42% del presupuesto asignado, observando que existe una ejecución presupuestaria que difiere de la ejecución Nacional que corresponde al 88,77% y que no llega a cumplir con lo establecido en el código orgánico de Planificación y Finanzas Publicas. (Oficial, 2011)

La falta de profesionales capacitados para poder generar planes y proyectos de inversión, ha ocasionado que el dinero asignado a inicio de cada periodo fiscal no pueda ser ejecutado en su totalidad y tampoco su inversión ha sido en los rubros más importantes para el hospital, como son: medicamentos básicos, instrumental, así como un staff de profesionales que satisfagan la demanda de las patologías que se presentan en el Hospital Enrique Garcés.

Los tramites que ingresan a este departamento poseen varios errores dentro del proceso, con más incidencia en los procesos de compras públicas, mismos que al ser detectados son devueltos reiterativamente. Los diferentes procesos son desarrollados por personas que poseen títulos de nivel bachiller y superior sin ninguna especialidad o estudios complementarios en relación a la actividad que desarrollan y se realizan encargos de funciones o reemplazos de funciones sin ninguna acción de personal previa por lo que se juntan funciones incompatibles por cubrir a los otros funcionarios.

2.1.1 Cadena de Valor Hospital Enrique Garcés

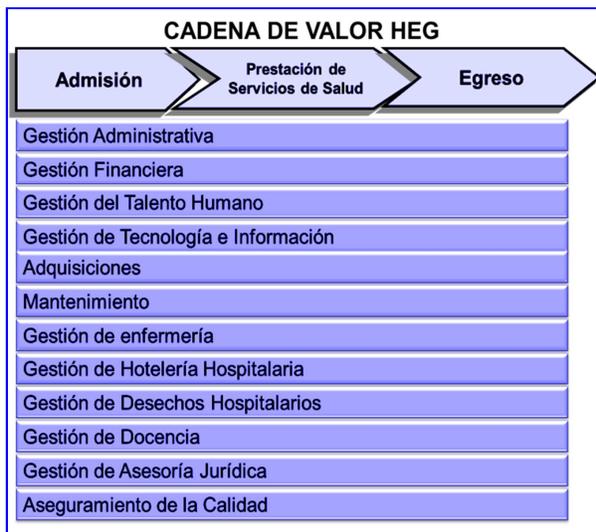
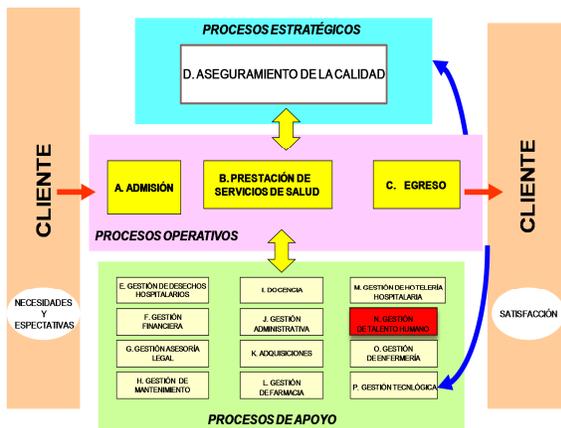


Figura No.1: Cadena de valor Hospital Enrique Garcés

2.1.2 Mapa de procesos del Hospital General Enrique Garcés



En la figura No.2, se puede observar la interrelación que existe entre los procesos estratégico, operativos y de apoyo.

Figura No. 2 Mapa de procesos del Hospital General Enrique Garcés.

2.1.3 Inventario de Procesos

Es un listado de los procesos que existen en una empresa, respetando su ordenamiento y organización.

Figura N°3.- Inventario de Procesos



2.2 Levantamiento de información de procesos actuales

El departamento Financiero actualmente no cuenta con Manual de Procesos donde se pueda basar el normal desenvolvimiento y desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas, los procedimientos no están estandarizados ni documentados; las normas se cumplen de forma parcial. Las actividades y tareas descritas son discrecionales, y se basan con directrices temporales o verbales emitidas por los directores financieros provinciales o compañeros financieros de otras instituciones de salud con similar complejidad.

Actualmente el desarrollo de actividades de acuerdo a cada subproceso se ha venido desarrollado con un instrumento elaborado por los directores financiero a nivel de la provincia de Pichincha, mismo que a pesar de no estar revisado ni aprobado por las instancias superiores sirve de lineamientos que permiten ejecutar de manera más oportuna las responsabilidades de cada subproceso; dentro de cada una se determina las siguiente actividades:

2.2.1. CONTABILIDAD

- Informe de control previo al devengado, Registros contables, Estados financieros y notas

aclaratorias; información que deberá ser entregada para ser incorporada en la página web. Informes de análisis financieros. Conciliaciones bancarias. Comprobantes de pago y emisión de comprobantes únicos de registro. Inventarios de bienes muebles valorados. Inventarios de bienes sujetos a control administrativo, valorados. Inventarios de existencias de consumo, valorados. Roles de pago en el e-SIPREM; información que deberá ser entregada para ser incorporada en la página web. Liquidación de viáticos y movilización. Distributivos de sueldos valorados. Liquidaciones de haberes. Informe de baja de bienes. Informes financieros.

2.2.2. PRESUPUESTO

- Informe de control previo al compromiso. Pro forma presupuestaria. Certificaciones presupuestarias. Programación presupuestaria. Reformas presupuestarias. Informe de ejecución presupuestaria. Informe de liquidación presupuestaria. Cédulas presupuestarias. Informe de ingresos y gastos por fuentes de financiamiento. Plan periódico de caja.

2.2.3 ADMINISTRACIÓN DE CAJA

- Informe de control previo al pago. Informe de pagos a terceros. Informes de garantías y valores. Flujo de caja. Registro del libro bancos y saldos bancarios. Retenciones, declaraciones, reclamos y devoluciones al SRI. Comprobantes del e-SIGEF. Comprobantes de transferencia

red bancaria. Ingresos de recaudación y depósito de valores. Informe de declaración de impuesto a la renta. Informes de liquidaciones de cuentas por cobrar.

2.2.4. PAGO DE NÓMINA

- Informe de anticipos de remuneraciones. Reportes generados a través del manejo y control del Sistema de Historia Laboral del IESS. Aporte Patronal e individual. Pago e informe de la Décima Cuarta Remuneración. Pago e informe de la Décima Tercera Remuneración. Pago e informe de horas suplementarias y/o extraordinarias. Liquidación de fondos de reserva. Liquidación a servidores cesantes. Liquidación del impuesto a la Renta en relación de Dependencia. Comprobante Único de registro contable de nómina.

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación detallamos el resultado de las preguntas contenida en cuarenta y cinco encuestas realizadas indistintamente a personal del Hospital Enrique Garcés en una valoración de 360°, es decir la encuesta fue aplicada a servidores de nivel jerárquico superior, a compañeros del mismo nivel administrativo y a personal subordinado directa o indirectamente.

Se ha diseñado una encuesta de doce preguntas mismas que describen la importancia de las actividades que desarrolla el Departamento Financiero dentro de la gestión hospitalaria. Ver Anexo N°1

Entre los Resultados más notables de la encuesta realizada podemos apreciar lo siguiente: **Pregunta N °1** Grado de

satisfacción que brinda el Departamento Financiero.

FUENTE: ENCUESTA HEG-FINANCIERO-2012
AUTORES: Dra. J. Chimbo, Dr. N. Víctor, Ing. C. Angulo

TABLA N° 1.- Grado de satisfacción que brinda el Departamento Financiero.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	3	6,7	6,7	6,7
Muy buena	15	33,3	33,3	40,0
buena	15	33,3	33,3	73,3
regular	11	24,4	24,4	97,8
malo	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

CONCLUSION:

El grado de satisfacción que genera el servicio varía entre buena y muy buena lo que nos lleva a pensar que las actividades que lleva a cabo el Departamento Financiero son aceptadas por los usuarios internos. Sin embargo no podemos dejar de lado el alto grado de respuesta con calificación de regula.

En el análisis de la pregunta N° 2 Comunicación del departamento financiero con el personal del H.E.G, se considera buena según los resultados encontrados en la encuesta

TABLA N°2 Comunicación del departamento financiero con el personal del H.E.G

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
excelente	2	4,4	4,4	4,4
muy buena	16	35,6	35,6	40,0
buena	15	33,3	33,3	73,3
regular	11	24,4	24,4	97,8
mala	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA HEG-FINANCIERO-2012
AUTORES: Dra. J. Chimbo, Dr. N. Víctor, Ing. C. Angulo.

3.3.4 Pregunta N° 4 El departamento financiero brinda servicio fiable

TABLA N° 4 El departamento financiero brinda servicio fiable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
si, siempre	7	15,6	15,6	15,6
casi siempre	24	53,3	53,3	68,9
a veces	9	20,0	20,0	88,9
pocas veces	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

AUTORES: Dra. J. Chimbo, Dr. N. Víctor, Ing. C. Angulo.

CONCLUSIONES: El porcentaje mayor se dirige hacia casi siempre, lo que nos permite concluir que si existe confianza en dicho departamento.

3.3.5 Pregunta N° 5 ¿Con qué frecuencia visita el Departamento Financiero?

TABLA N° 5
¿Con qué frecuencia visita el Departamento Financiero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
una o más veces a la semana	10	22,2	22,2	22,2
dos o tres veces al mes	17	37,8	37,8	60,0
una vez al mes	16	35,6	35,6	95,6
menos de una vez al mes	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA HEG-FINANCIERO-2012
AUTORES: Dra. J. Chimbo, Dr. N. Víctor, Ing. C. Angulo.

CONCLUSION: El personal visita el Departamento financiero entre y una y dos veces al mes en busca de los servicios lo que nos permite valorar la importancia del servicio y de las actividades que ellos realizan.

3.3.7 Pregunta N° 7 ¿Considera usted que la persona quien le atendió conoce del cargo que desempeña?

TABLA N° 7

Persona quien le atendió conoce de su cargo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	36	80,0	80,0	80,0
No	7	15,6	15,6	95,6
no lo se	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA HEG-FINANCIERO-2012
AUTORES: Dra. J. Chimbo, Dr. N. Víctor, Ing. C. Angulo.

CONCLUSION: aquellas personas encuestadas consideran que el personal que atiende en el Departamento Financiero si conoce de sus actividades, pero a pesar de tener un alto porcentaje a la atención aquellos quienes manifiestan que no lo saben.

En la TABLA N° 10 podemos apreciar los resultados encontrados, de ellos se puede apreciar que existe un alto porcentaje de usuarios que sienten satisfacción de los trámites realizados en el área financiera

¿El Departamento de Tesorería brinda servicios de calidad, buena atención y rapidez?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
si	32	71,1	71,1	71,1
no	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA HEG-FINANCIERO-2012
AUTORES: Dra. J. Chimbo, Dr. N. Víctor, Ing. C. Angulo.

3.3.12 Pregunta N° 12 El Jefe del departamento Financiero brinda servicios de calidad, buena atención y rapidez.

TABLA N° 12

El Jefe del departamento Financiero brinda servicios de calidad, buena atención y rapidez?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
si	32	71,1	71,1	71,1
no	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA HEG-FINANCIERO-2012
AUTORES: Dra. J. Chimbo, Dr. N. Víctor, Ing. C. Angulo.

A través de las entrevistas personales y la entrevista global hecha según la muestra calculada hemos podido concluir lo siguiente:

V. DISCUSIÓN

Los procesos y las actividades que actualmente lleva el Departamento Financiero ha mejorado notablemente en relación a las actividades que se desarrollaban hace algunos años, los usuarios internos han demostrado su grado de satisfacción aceptable, pero aún existen una serie de falencias que no permiten llegar a la excelencia en cuanto a resultados, la atención de servicios, la calidad de la atención y la rapidez para realizar las gestiones solicitadas reflejan solo cierto grado de satisfacción, existen aún ciertos servidores del servicio que no logran llenar las expectativas de los usuarios.

Finalmente concluimos que por existir demasiado personal y las actividades se encuentran demasiado sectorizadas para ciertas personas, no se logran llenar las expectativas de los usuarios, ya que si un servidor se ausenta de su sitio de trabajo o falta a su día laborable, ese día tal actividad no se realiza y la sugerencia es que con un adecuado manual de procesos, otro servidor podría suplir dicha actividad y ayudar con la información que los usuarios necesitan.

VI. CONCLUSIONES

El presente artículo muestra un pequeño compendio del estudio realizado en el área Financiera del Hospital Enrique Garcés, como parte de la investigación realizada en el proyecto de vinculación entre las dos instituciones (ESPE y Hospital), el mismo que refleja la verdadera realidad de uno de los departamentos más importantes del Hospital, ya que a pesar del buen funcionamiento que aparentemente lleva por el momento, se ha concluido que es una técnica antigua y basada en aprendizajes, que han ido heredando entre los servidores o a su vez por informaciones superficiales que se han adquirido entre los compañeros o de los conocimientos de otras Instituciones.

A Pesar de esto los usuarios internos y externos consideran que la atención que brinda el servicio es adecuada, se sienten satisfechos por los servicios prestados y pueden hasta concluir que las personas que laboran en este servicio saben de sus actividades, lo que refleja que únicamente el valor agregado lo es para con el cliente, mas no para la empresa ocasionando un desnivel de proporciones en ventajas para la Institución.

En el presente artículo evidenciamos lo importante de nuestra propuesta, con la implementación de una Gestión por procesos y la introducción de un Manual de Procesos queremos lograr eficiencia, eficacia y calidad en la atención, ahorrar recursos tanto humanos como económicos y de tiempo, no dejar inconclusas las actividades y sobre todo estar al día en la Normativa vigente que la Constitución actualmente nos ofrece, evitar conflictos, daños del sistema, atrasos, pérdidas de información y otros males que nos acosaban en épocas pasadas. En fin ganar como Institución, como usuario interno y externo y ganar como país.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (2008), Constitución de la República.
 2. BLANCO, H. (2005). *Administración de servicios de salud*. Colombia: Fondo Editorial CIB.
 3. REGISTRO OFICIAL N°306, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
 4. GIL.ET AL (2006) Metodología en gestión de procesos. España: MAD, S. L.
 5. GONZALES P; Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gestión Financiera; 2009. Gobierno del estado de Sonora
- Internet:
6. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. (2011). Implementación del Nuevo Modelo de Gestión del Ministerio de Salud Pública. Reforma y Reestructuración Institucional Recuperado el 13 de febrero 2012, disponible en <http://www.msp.gob.ec/index.php/Nuevo-Modelo-de-Gestion/mplementacion-del-nuevo-modelo-de-gestion-del-ministerio-de-salud-publica.html>
 7. Puente, W. (2000). Técnicas de investigación. Recuperado el 13 de febrero de 2012, disponible en http://www.rppnet.com.ar/tecnica_sdeinvestigacion.htm
 8. SENPLADES. (2009). Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 -2013Recuperado el 17 de febrero de 2012, disponible en <http://es.scribd.com/doc/36953479/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2009-2013-version-completa>.