



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

TEMA:

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD "A" VINCES (IESS)

EGRESADA:

ROBERTA ABIGAIL CERVANTES IZQUIERDO

TUTOR:

ING. JOFRE MIRANDA

AÑO 2018

INTRODUCCION

La presente investigación está relacionada con el análisis de la satisfacción de los afiliados que a diario se acercan a recibir atención médica en la Centro de Salud "A" Vinces, determinando cuales son las causas y los efectos que provocan que los pacientes presenten quejas y por ende se encuentren insatisfechos, el estudio se realizara bajo la línea de investigación del modelo de gestión Administrativa.

Este centro de salud inició sus actividades en el año 1978 funcionando en las calles Sucre y Bolívar esquina, brinda atención en las especialidades de medicina general, enfermería, odontología y farmacia, laboran 22 personas, entre ellos médicos, enfermeras, auxiliar de enfermería, auxiliar de farmacia y personal de limpieza (incluido el personal del ECU 911), velando por la salud de los afiliados del Cantón Vinces y esforzándose cada día en mejorar su atención con varios especialistas en la medicina los mismos que priorizan en todo momento las emergencias con un horario de atención que va desde las 07:00 hasta las 19:00.

La investigación de este caso de estudio se realizó por medio de las metodologías de observación y encuestas realizadas a 20 afiliados que se encontraban en las instalaciones del Centro de Salud "A" Vinces, esta constaba de preguntas donde se buscaba analizar donde radica el problema y las causas que originan que los afiliados se sientan insatisfechos por la atención que reciben en la Unidad médica.

El presente estudio de caso parte del método científico mediante el cual se busca determinar la problemática y los factores que influyen en la atención a los pacientes, que es la tarea primordial de este establecimiento de salud, pero existen ocasiones en los que sucede algún imprevisto que ocasionan molestias y quejas entre los usuarios, quienes indican que en algunas ocasiones han sufrido disgustos porque les toca esperar más tiempo del necesario para ser atendidos.

La línea de investigación en la que está enmarcada el presente caso de estudio es el modelo de gestión administrativa donde se pretende analizar las actividades que realizan los empleados del Centro de Salud "A" Vinces al igual que determinar si los procesos se cumplen a la hora establecida con el propósito de comprobar si con ellos satisfacen las necesidades y contribuyen en la recuperación de la salud de los pacientes.

DESARROLLO

El Centro de Salud "A" Vinces es un establecimiento que fue creado en el año 1978, pertenece al Sistema Nacional de salud y está ubicado en las calles Sucre y Bolívar, atiende a la población que ha sido adscrita en el seguro prestando servicios de salud para la recuperación de la misma a través de equipos de atención Integral con la finalidad de velar por el bienestar de los afiliados.

Su Misión está enmarcada en la dirección e implementación de políticas y estrategias de administración de la salud por parte de las autoridades competentes que permitan gestionar de manera óptima los procesos que realiza la institución con la finalidad de garantizar el acceso a la salud de los afiliados y beneficiarios en general y su Visión está direccionada a constituirse en un establecimiento más grande que pueda abarcar la atención de más pacientes con la finalidad de contribuir con la recuperación, prevención y rehabilitación de los enfermos que asisten a diario a esta institución.

La problemática de este estudio nace en base a las quejas que presentan los afiliados que se realizan sus chequeos y atención médica, ellos se muestran disgustados debido a retrasos en sus procesos de atención e incomodidades en las instalaciones por falta de asientos de espera además de no encontrar en farmacia la medicina que les han recetado para que las consiga por fuera, muchos usuarios comentan que desde su punto de vista el "IESS" de Vinces no cumple a totalidad ni satisface sus necesidades en cuanto a la atención que ellos requieren.

Varios son los pacientes de éste Centro de Salud que indican que cuando asisten a una cita médica en la mañana ellos deben de esperar a que el médico llegue, ya que por alguna situación no está a la hora que les toca el turno ocasionando y no hay quién los atienda, ellos mencionan en la encuesta que algunos doctores incumplen en su horario de trabajo y no llegan a la hora que les toca atender a sus pacientes, no son todos desde luego, pero la falta de uno ocasiona atrasos en la atención de los afiliados asignados a él.

La situación de incumplimiento de horarios de trabajo por parte de los galenos da como resultado molestias en los pacientes, ellos expresan mediante la encuesta que en algunas ocasiones no están los doctores en sus consultorios y por este motivo no les atienden o simplemente les otorgan más carga de trabajo a los demás profesionales de salud atrasando la atención y alargando las esperas.

En algunos casos los empleados llegan tarde a sus puestos de trabajo o se ausentan por problemas personales lo que ocasiona inconvenientes y pérdida de tiempo además de alargar la espera en los pacientes lo que provoca molestias, que los médicos tengan inconvenientes ocasiona faltas involuntarias o permisos, es algo que se sale de las manos de ellos pero esto ocasiona que los pacientes que ellos debían atender no serán atendidos en la hora específica y más bien deberán ponerlos para que otro galeno los atienda.

El Centro de Salud "A" Vinces está constituido básicamente por varios elementos pero uno de los más importantes son las personas que laboran ahí, determinar porque son valiosos es un factor necesario y como aprovechar su máximo potencial, incluir el trabajo en equipo bajo fórmulas mixtas que conlleve a que los subordinados mejoren la calidad de atención a los pacientes, según (Gonzalez, 2010) *"las empresas no pueden conformarse única y exclusivamente con atraer a su organización a los trabajadores más eficientes"*. Los trabajadores eficientes y capaces de trabajar en equipo conforman una organización que laborara por un fin común, en el caso de éste centro de salud se contribuye con la prevención, recuperación y rehabilitación de los afiliados.

Los empleados de éste centro de salud tienen problemas e inconvenientes en la atención a los pacientes, a veces no se rigen bajo fórmulas mixtas que de acuerdo a (Artal Castells, 2010) *"son delicadas en su diseño y utilización, pero si están claramente establecidas y bien coordinadas son altamente positivas, ya que permiten adaptarse mejor a las características y necesidades del entorno operando sobre varios segmentos"* (p.69), el personal que labora allí debe lograr trabajar bajo fórmulas mixtas es decir trabajar en equipo y armónicamente con los tiempos de atención bien definidos y se

adaptan a los cambios e inconvenientes presentados, ante algún problema con un paciente los subordinados de éste Centro de Salud se ajustan al medio y responden de manera oportuna y efectiva evitando molestias e inconvenientes entre los pacientes y ellos.

En muchas ocasiones los pacientes son los que no llegan a tiempo a sus citas médicas y al llegar exigen ser atendidos, es más expresan sus molestias con gritos y no permiten que los empleados trabajen a gusto y cumplan con su agenda de atención programada, por lo que un paciente que llega tarde lo cambia todo y esto influye en todas las áreas de la organización, según (Hernandez Palomino & Gallarzo, 2011) *"tiene una orientación sistemática ya que busca que una organización trabaje armónicamente, pues sus partes están interrelacionadas; por eso, lo que ocurre en algunas de sus partes influirá en los demás"* (p.20), lo contrario ocurre en que en algunas ocasiones los pacientes no llegan por algún problema presentado y este tiempo queda libre por lo que la agenda programada en estadística será cambiada, ellos pueden optar por atender otro paciente y acortar la espera de los siguientes o simplemente dejar que el tiempo pase por lo que el usuario no se presentó y ese tiempo debería de ser ocupado por él.

Ante estas situaciones difíciles los miembros que laboran en éste Centro de Salud saben actuar en conjunto y toman las decisiones pertinentes en equipo, en el caso de que el paciente no llegara a la hora programada le preguntan al doctor si lo puede atender, ésto sin afectar a los demás usuarios que llevan tiempo esperando, es decir toda organización debe de trabajar en conjunto para alcanzar las metas, la misión y visión establecidas, según (Franklin Fincowsky & Krieger, 2011) *"Todas las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera deliberada para alcanzar las metas específicas –tarea imposible de realizar por individuos que actuaran solos- a través de una estructura determinada"* (p.2), trabajar en conjunto de manera coordinada conlleva a que se cumplan las metas definidas, es por este motivo que al tomar una decisión estos deben de consultársela entre si y determinar si afecta a los pacientes o están dispuestos a realizarla, las decisiones y la conducta que toman ante los problemas conlleva a cambiar aspectos en los procesos de atención.

El comportamiento, la conducta y los procedimientos que siguen los trabajadores influye mucho en el trabajo que realizan, es por esta razón que cuando acatan órdenes o siguen las normas de la institución de salud los procesos no se retrasan y no ocasionan esperas en los tiempos de atención a los afiliados lo que provocaría incomodidades e insatisfacción en ellos. De acuerdo a (Wolters, 2010) *"La situación cambia en los supuestos en los que no es fácil delimitar el comportamiento del trabajador del incumplimiento de la empresa"* (p.88), ante una situación cambiante los pacientes se sentirán incómodos e insatisfechos más si se ven afectados y su tiempo de espera aumenta, los usuarios del Centro de Salud "A" Vinces indican que se sienten incómodos ante problemas en el entorno de espera, ellos manifiestan que no existen suficientes asientos y que la espera es larga e incómoda, es por este motivo que ante el aumento de pacientes e incomodidad de ellos el director y subordinados deben optar por medidas que aumenten la satisfacción de los usuarios.

Otra molestia que consideran los usuarios de este centro de salud es que por lo regular los medicamentos que le son recetados no se encuentran disponibles en farmacia, en base a la encuesta se puede indicar que menciona la administración que ese problema se suscitan debido a que los medicamentos prescritos se terminan y deben de comprarla fuera o el médico le prescribe solamente paracetamol porque las medicinas que mejorarían al paciente se encuentran agotadas, casi siempre son personas de escasos recursos que expresan su malestar por no tener el dinero para adquirirlas por fuera.

El doctor que prescribe en ocasiones indica cuando que cierto medicamento no hay en farmacia por lo que ese remedio debe conseguirlo afuera, indicándole que vaya retirar en la farmacia las medicinas que si hay, es así que los pacientes se van a retirar la medicina pero no salen complacidos, pues les toca ir a comprar por fuera generando insatisfacción, lamentablemente en algunas ocasiones el paciente no entiende lo que el doctor les explicó y reclaman en botica la medicina que previamente se le había indicado que estaba agotada.

El director y el personal de farmacia saben sobre la existencia de medicinas, realizan un inventario de las medicinas que están en stock para solicitarlas en caso de que no las haya porque ayudan a recuperar la salud de los enfermos, con una correcta administración de las medicinas estos podrán realizar pedidos a tiempo de la medicina que requieren los médicos para prescribir a los afiliados.

El caso de falta de medicina es un problema que se presenta constantemente y muchos son los pacientes que se quejan de que la medicina que el médico les prescribió no hay en farmacia, que les indican que se terminó, es aquí donde la administración debe de estar realizando pedidos de la medicina que necesitan según los requerimientos y enfermedades que presentan los afiliados que van a hacerse atender allí y las medicinas de mayor preferencia que contribuyan a la recuperación de los pacientes según el concepto del médico que lo atiende.

Algo muy importante que deben de tener en cuenta los empleados del Centro de Salud "A" Vines es que los afiliados al no sentirse satisfechos analizan el entorno y los factores que le rodean y le dan la importancia o molestia según como se sientan por la atención que les brinden, Según (Prieto Herrera, 2010) *"La gente de hoy en día examina, con mayor detenimiento, la atención que brindan las empresas de su localidad, y es aquí precisamente donde tiene importancia el concepto de servicio"*. (p.31), cuando se suscitan faltas de medicamentos que el doctor les prescribe empiezan a presentar molestias y no le dan la importancia al servicio por lo que a veces sus recursos son escasos y no compran la medicina ni por fuera.

Si un paciente no se siente satisfecho con la atención brindada por los empleados, éste no le dará la importancia al servicio que recibe sino más bien examinará minuciosamente el ambiente en el que se encuentra y presentará molestias y mal humor incomodándose tanto él como los empleados que le están atendiendo, un aspecto a considerar es que si un subordinado recibe muchas quejas y enojos por los pacientes se estresará y su rendimiento bajará. Según (Perez van Morlegan & Ayala, 2011) *"Las*

acciones del hombre dentro del trabajo, originan ciertas respuestas de su grupo, de su jefe, de sus subordinados, respuestas que le exigen nuevas conductas y van teniendo efecto directo en la formación continua de su trabajo” (p.22)

Las conductas y emociones en los pacientes afectan el estado de ánimo de los subordinados por lo que si los tratan con disgusto ellos se sentirán incómodos, estresados y su estado de ánimo afectará su trabajo, si bien es cierto ante problemas o quejas que acusen directamente al empleado se sentirá mal, desalentado y bajará su rendimiento.

El empleado que recibe quejas constantemente por las labores que realiza se sentirá incómodo en su puesto de trabajo, estará en un punto donde será llamada su atención o prescindirán de su servicio, éste se sentirá desalentado e incómodo y afectará su rendimiento en las labores que realiza.

Además de tener problemas por los atrasos en la atención de los pacientes los subordinados no deben de priorizar ningún caso a menos que tenga alguna excepción debido a que cada turno tiene su hora estimada y el espacio de tiempo que requerirá y algún inconveniente conllevara a un atraso que significa molestias por parte del afiliado al no ser atendido a la hora estimada.

En algunos casos se ha suscitado que pacientes que llegan con retraso o no tienen cita médica van a solicitar una, ante la agenda programada los empleados que laboran en estadística no pueden hacer nada más que decirles que si desean esperar lo hagan que en algún momento un médico se puede desocupar rápido o de pronto algún paciente no asistirá a su cita y los pueden reubicar, en algunos casos la espera en ellos ocasiona que se alteren y que reclamen injustamente al subordinado porque no les dan pronta atención, ocasionando en el empleado malestar, estrés y bajo rendimiento en sus labores como lo indicaban los autores antes mencionados que las acciones del hombre influyen directamente en el trabajo que realiza.

El Centro de Salud "A" Vines al igual que muchos otros tiene la política de que los pacientes lleguen media hora antes con la finalidad de tomar sus signos vitales y prepararlos para que posteriormente sean atendidos por los médicos, en este tiempo ellos se disponen a llamarlos y dirigirlos hasta la sala de espera para que el doctor les atienda.

En cuanto al servicio de atención a los pacientes que se brinda ellos mencionan que en algunos casos no les parece bien o salen molestos e insatisfechos, ellos dicen que aunque llegan media hora antes no les atienden a la hora de su cita y deben de esperar de pie por lo que los asientos que existen no son suficientes para todas las personas que asisten a hacerse atender a diario.

La sala de espera y atención a los pacientes no cuentan con un ambiente cómodo: para el momento de la espera existen muy pocos lugares donde sentarse, aglomeración de muchas personas y el ambiente no les parece agradable, según (Thompson, Peterat, Gamble, & Strickland, 2012) "*Los usuarios necesitan comodidad física, un lugar donde esperar, descansar, hablar. También necesitan comodidad psicológica, la seguridad de que les atenderá en forma adecuada y la confianza de que usted satisfará sus necesidades*" (p.35). En la Unidad médica existen asientos en la sala de preparación y atención de los doctores, pero no hay suficientes y en el caso de que haya muchos pacientes se aglomeran y no tienen donde sentarse para esperar por lo que muchos se quejan por la incomodidad de esperar de pie afectando a los usuarios y alterando su estado de ánimo, por el motivo de estar esperando en condiciones inadecuadas hasta que transcurra el tiempo y los llamen para ser atendidos.

La falta de suficientes asientos también afecta a pacientes mayores de edad en algunos casos estos usuarios sufren de discapacidad o por su alta edad deben de sentarse y esperar en condiciones adecuadas para ser atendidos, al llegar y encontrar muchos afiliados se les hace difícil, aunque hay pocos casos en que algún usuario le cede el asiento para que éste espere cómodamente o como en otros casos, madres que llevan a sus hijos pequeños a consulta y al llegar no encuentran en la sala de espera donde sentarse, sin

tener otra opción que esperar de pie cargando a sus hijos en brazos, mientras los niños por la misma incomodidad se ponen inquietos y empiezan a llorar logrando que sus madres, al igual que los demás usuarios se sienten insatisfechos.

Otra molestia que tienen los afiliados que utilizan este servicio es la falta de maquinarias, equipos o instrumental médico por lo que esta unidad solo tiene las áreas de enfermería, odontología y emergencia no cuenta con demás lugares para realizarse exámenes o rehabilitaciones físicas y si se contara con la tecnología y máquinas de nueva generación se podría brindar atención de calidad y calidez lo que contrarrestará en gran parte los problemas y molestias que se presentan en los pacientes que asisten a hacerse atender en este Centro de Salud, mejorando la satisfacción en los usuarios.

Además indican en base a la encuesta que tardan en apartar sus citas cuando lo hacen por llamadas por lo que no consiguen cupos y más bien deben de esperar a que les separen una con anticipación para posteriormente de un mes asistir a su consulta médica y esta situación conlleva a que los pacientes se sientan molestos hasta el punto de exponer sus disgustos por medio del buzón de quejas y sugerencias no desestimando las redes sociales o en la oficina del director, si bien es cierto no todas las personas son iguales y muchas manifiestan malestar ante algunas situaciones y otras no.

Las redes sociales son un medio de comunicación que se usa actualmente, es aquí donde los afiliados manifiestan sus molestias por la atención que hayan recibido, exponen sus casos y sus amigos en común comentan o comparten, esto en gran parte perjudica al Centro de Salud "A" Vinces por lo que su imagen se ve en entredicho al pensar otras personas que la atención no es de calidad y que el que publica en la red social se siente insatisfecho y molesto.

En algunas ocasiones los procesos no se cumplen a totalidad y es notorio debido a que en la parte de la atención al paciente tardan en atenderlos por algún inconveniente

o demoras en algún proceso esto ocasiona incomodidades para ellos, muchos solo lo murmuran y no hacen uso del buzón de sugerencias otros si dejan sus quejas por escritas pero la espera continúa, el director del Centro de Salud en mención es aquel que toma medidas en cuanto a los problemas que se susciten en la unidad, él es aquel que toma decisiones ante supuestos cambios y problemas que se presenten.

La administración en el Centro de Salud "A" Vinces en base a las quejas presentadas por los afiliados debe de tomar decisiones acordes que contribuyan a mejorar el bienestar de la atención para los afiliados Según (Mora Garcia & Martinez, 2010) *"En la gerencia logística la toma de decisiones a tiempo y la planeación de eventos con base en datos reales constituyen un factor clave en el aumento de la productividad, eficiencia y efectividad de los procesos"*. Su director debe de tomar medidas correctivas observando situaciones de insatisfacción que hayan tenido los pacientes con el propósito de aumentar la eficiencia y eficacia en los procedimientos que realizan a diario los empleados de la unidad médica.

El director del establecimiento es una persona que este atenta a los supuestos cambios, los problemas y quejas que puedan presentarse, cabe recalcar que en todo establecimiento se presentan quejas y más bien lo importante es contrarrestar el problema y mejorar las situaciones de comodidad para los pacientes, logrando en ellos la satisfacción por el servicio que les presten.

El director del Centro de Salud "A" Vinces debe de analizar a su personal a cargo y determinar si los empleados se adaptan al ambiente que les rodea, si conocen los procesos y actividades que deben realizar de principio a fin en lo que respecta a la atención de los afiliados, con el propósito de eliminar molestias y atrasos en los procedimientos a seguir y por ende insatisfacción en los pacientes.

Los subordinados ante molestias, enojos y quejas de pacientes deben de utilizar la técnica de persuasión indicarle el motivo del retraso, en algunos casos se presentan capacitaciones o emergencias que requieren la ayuda de varios empleados, lo que retrasa las labores y por ende la atención de cada una de las citas programadas a los usuarios, es por este motivo que si el tiempo de espera es largo se les debe manifestar a los afiliados el porqué de la demora y pedir que esperen con calma que no se volverá a presentar inconvenientes así en la próxima cita médica.

En cuanto al personal que labora en el área administrativa indican que si reciben capacitaciones y son evaluados constantemente por el director, quién para mejorar la calidad de atención a los pacientes, analiza si las labores encomendadas son realizadas de manera correcta y contribuyen a satisfacer a los pacientes, cada vez que puede pregunta a los afiliados si se sienten a gusto con la atención que se les brinda y si no tiene algún inconveniente, además está muy atento del buzón de quejas y sugerencias con la finalidad de contrarrestar algún problema que se haya presentado y mejorar en lo posible la atención brindada.

Aunque el personal es evaluado constantemente, con frecuencia se registran quejas por parte de los afiliados, el director al ver esta situación debe tomar medidas correctivas y decisiones acertadas para la organización, algunas maneras de realizar una evaluación efectiva del personal pueden ser según (Berghe Romero, 2010) *"Realización en forma gráfica de los pasos o actividades de ejecución, evaluación, control y el tiempo que se debe gastar en cada una de ellas para todos y cada uno de los procedimientos"* (p.60).

Analizar los pasos que se siguen en los procesos de atención a los pacientes, conlleva a determinar si las quejas presentadas por ellos son verdaderas y si existe incomodidad e insatisfacción en ellos, pero a veces ellos no tienen la razón ya que no cumplen con las políticas del Centro de Salud "A" Vines y llegan tarde a sus citas exigiendo que los atiendan con rapidez y prioridad lamentablemente en ocasiones ya se les ha pasado su cita y es el turno de otro paciente y ellos no entienden y manifiestan

quejas y reclamos. Al mencionar el tiempo que se debe de gastar se analiza si se cumplen las actividades en la hora establecida, la atención a los pacientes no debe de durar ni más ni menos de lo determinado y este debe ser atendido en la hora y día señalado.

El director de la institución debe de adaptarse y trabajar con herramientas que permitan aumentar la satisfacción a los pacientes en cuanto a la atención brindada mediante las estrategias que permitan la dirección, coordinación de procedimientos que se realicen con prontitud y calidad para los pacientes asegurando la correcta prescripción por parte de los médicos y la adquisición de las medicinas en la farmacia.

Al determinar la insatisfacción que tienen los afiliados por la atención que reciben se debe de analizar si se sienten satisfechos por el servicio prestado en éste centro de salud, según (Paz Couso, 2010) "*El consumidor, también debe apreciar el servicio en sí, su satisfacción y beneficio, el apreciará la atención ofrecida*". Los usuarios son aquellos que analizan tanto el ambiente como el servicio que les brindan, ellos sabrán valorar la atención que les brindan mediante un trato cortés y gran agradecimiento, lo contrario ocurre si no se siente satisfecho presentará malestar y enojo por que no se siente a gusto, es por este motivo que los subordinados en conjunto con el director de este centro de salud deben determinar cuáles son los factores que molestan a los usuarios para contrarrestarlos y mejorarlos, de acuerdo a (Schiffman, Lazar, & Wisenblit, 2010) "*Para identificar las necesidades insatisfechas o no reconocidas de los consumidores, a menudo es importante que las compañías realicen estudios de investigación de mercado*" (p.9), estudiar a los pacientes, su comportamiento y determinar su nivel de satisfacción conlleva a estar un paso adelante y saber correctamente que herramienta utilizar y que aspectos cambiar para aumentar la calidad en la atención a los pacientes.

Adoptar nuevas herramientas lleva consigo aumentar la calidad de la atención para mejorar el servicio y aumentar la satisfacción en los usuarios, cabe indicar que si un afiliado recibe un servicio de calidad este se sentirá a gusto y contento según (Forrellat, 2014) "*En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un servicio de calidad no es*

tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización". Para mejorar el servicio prestado en éste establecimiento de salud el director debe de adoptar medidas estratégicas como lo indica en la encuesta que él se comunica constantemente con los afiliados para determinar cuáles son sus molestias.

Los procesos en éste Centro de Salud durante la atención médica a los pacientes se ven afectados por inconvenientes que se suscitan a lo largo de la jornada de trabajo y les cuesta en gran parte reprogramar y terminar sus labores de atención a la hora estimada es por este motivo que deben de trabajar bajo sistemas de calidad que mejoren la atención a los usuarios, de acuerdo a (Lopez R., 2011) "*Un sistema de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos sin retrasos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad*" (p.12). Realizar un flujograma de actividades, coordinar los tiempos sin equivocaciones, optar por nuevas políticas o que las existentes se cumplan como lo es que los pacientes lleguen media hora antes a sus citas por cualquier contratiempo y organizar las capacitaciones o reuniones conllevará a seguir un manual de atención de calidad y por ende trabajar con un sistema de calidad que brinde a los pacientes una atención eficaz y eficiente.

Si los subordinados no se adaptan a trabajar bajo sistemas de calidad pondrán en riesgo mejorar la atención y más bien seguirán las quejas, es decir los empleados son la parte principal de cualquier empresa sea cual sea su actividad y si ellos incumplen con su trabajo, se retrasan o sufren equivocaciones le costara a la organización, según (Robbins & Judge, 2013) "*Muchas organizaciones fracasan porque sus empleados no logran satisfacer las necesidades de sus usuarios*" (p.19). En el caso del Centro de Salud "A" Vinces fracasa con la atención a los pacientes, no se sienten cómodos en la sala de espera cuando hay muchos esperando por que no encuentran donde sentarse además de que en algunos casos cuando se disponen a retirar la medicina no la encuentran en farmacia por lo que el médico no prescribe los medicamentos existentes, esto provoca insatisfacción y muchas molestias.

Es por este motivo que para implementar un sistema de calidad deben de trabajar en conjunto el director y los subordinados para cambiar algunos aspectos debido a que el concepto de calidad está asociado a la satisfacción de recibir un buen servicio, evaluando la calidad de los procesos y el nivel de cumplimiento de los objetivos, además de evaluar el grado de conformidad de los usuarios, según (Forrellat, 2014) *"Implementar un servicio de calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucra todos los actores de la institución"*. Algunos encuestados manifiestan que el servicio que reciben no les parece el adecuado, se sienten insatisfechos, manifestando que en las ocasiones que asisten a hacerse atender faltan médicos y no les atienden a la hora de su cita tocándoles esperar, esto les incomoda y les molesta, es por este motivo que el director debe de adoptar sistemas de calidad que comprometan a todo el personal a cambiar en lo mayor posible para mejorar la atención y por ende los pacientes se sientan satisfechos.

El Centro de Salud "A" Vinces es una institución que vela por la recuperación y prevención de enfermedades trabaja de acuerdo a sus labores encomendadas a diario y trata en lo mayor posible atender a los pacientes que a diario asisten a hacerse atender, pero estos en ocasiones se sienten molestos porque se retrasan sus citas y los atienden más tarde o porque hay muchos pacientes también esperando ser atendidos y la sala de espera se llena y no hay asientos donde sentarse además de que algunas de las medicinas que les prescribe el médico no existen en farmacia, estos son algunos de los factores que ocasionan que los usuarios se sientan insatisfechos según el estudio del presente caso.

CONCLUSIONES:

- El Centro de Salud "A" Vinces es un establecimiento que actualmente está presentando problemas en la insatisfacción de los afiliados, ellos se sienten molestos cuando se presentan retrasos en la atención médica que buscan, por el ambiente cuando está llena la sala de espera no teniendo donde sentarse y además cuando salen del consultorio a retirar sus medicinas en algunos casos van lamentándose por lo que consideran una pérdida de tiempo ya que el medicamento que mejoraría su salud no se la han prescrito por que la medicina se ha agotado.
- Otro de los factores que causan incomodidad en los afiliados es la separación de cita la misma que debe realizarse en la página del IESS en servicios en línea y hay que esperar días o meses por el turno obtenido dependiendo de la especialidad que necesite el usuario optando en muchas ocasiones pagar a un especialista particular debido a que la enfermedad no espera, otro problema que se presenta es que en algunos de los casos son los pacientes quienes llegan tarde a su cita y buscan que los atiendan prioritariamente cuando ya se ha pasado su turno y se molestan como si tuvieran la razón y en ocasiones se lo exponen al director para que les llamen la atención a los empleados del centro médico como si los empleados tuvieran la culpa de su retraso.
- La sala de espera se llena de pacientes por inconvenientes o emergencias presentadas a lo largo del día retrasándose de esta forma la atención médica, muchos pacientes se van enojados dejando sus incomodidades por escrito en el buzón de quejas y sugerencias o simplemente se van sin esperar su turno, además otros exponen críticas por redes sociales la más usada Facebook donde manifiestan su enojo por que no los han atendido a la hora de su cita.
- El director del Centro de Salud "A" Vinces debe de tomar acciones correctivas y utilizar sistemas de calidad que mejoren la atención de los pacientes, hacer caso de sus sugerencias y quejas con la finalidad de satisfacer sus necesidades y brindarles un servicio que los complazca.

Bibliografía

- Artal Castells, M. (2010). *Dirección de ventas*. Madrid: Esic editorial.
- Berghe Romero, E. V. (2010). *Gestión y gerencia empresariales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Forrellat, B. M. (2014). *La aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud*.
- Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- González, S. R. (2010). *Las TICs en la gestión de recursos humanos*. Bogotá: Ediciones de la u.
- Hernández Palomino, J. A., & Gallarzo, M. y. (2011). *Desarrollo Organizacional*. México: Pearson Educación.
- López R., S. (2011). *Sistemas de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Mora García, L. A., & Martínez, M. M. (2010). *Modelos de optimización de la gestión logística*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Paz Couso, R. (2010). *Atencion al cliente*. Bogotá, Colombia: Ideas propias Editorial.
- Pérez van Morlegan, L., & Ayala, J. C. (2011). *El comportamiento de las personas en las organizaciones*. Argentina: Pearson Education.
- Prieto Herrera, J. E. (2010). *Gerencia de Servicios*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional Decimoquinta edición*. México: Pearson Education, Inc., publicada como Prentice Hall.
- Schiffman, L. G., Lazar, L., & Wisenblit, J. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson Educación.
- Thompson, A. A., Peterat, M. a., Gamble, J. E., & Strickland, A. J. (2012). *Administración Estratégica*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. S.A. de C.V.
- Wolters, K. (2010). *La responsabilidad administrativa del empresario en materia de prevención en riesgos laborales*. España.