



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DENTRO
DEL CENTRO MÉDICO DIVINO NIÑO JESÚS DEL RECINTO
PUEBLO NUEVO**

EGRESADO:

NARANJO AVALOS MADELEN NICOLE

TUTOR:

ING. WENDY OCAMPO ULLOA

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El Centro Médico Divino Niño Jesús, del recinto Pueblo Nuevo perteneciente a la Parroquia Febres Cordero-Cantón Babahoyo, desde el año 2000 se ha enfocado en brindar servicios como atención de enfermedades, planificación familiar, emergencias y cirugía, está conformada por cinco áreas: medicina general, odontología, laboratorio, ecografía y enfermería, donde laboran dos enfermeras, un laboratorista y una odontóloga, cuyo fin es brindar un servicio de calidad a los usuarios que acuden al establecimiento médico.

El objetivo principal de este estudio de caso es conocer el proceso de gestión de recursos humanos dentro del Centro Médico Divino Niño Jesús, debido a las diferentes anomalías presentadas en el consultorio tales como, la escasez de contratación de personal, atención al paciente y capacitación que son las que resaltan en el presente estudio de caso que no permite que se pueda brindar un servicio de calidad, de tal manera se contara con bases específicas para obtener la información necesaria y así poder dar resultado al objetivo planteado.

El estudio de caso está relacionado con la sublínea de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, ya que este trabajo está relacionado con la gestión de recursos humanos de una institución privada y orientado hacia la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, debido a que permitirán conocer las diferentes situaciones en las áreas en la cual existen problemáticas que ha originado la pérdida de pacientes y bajo rendimiento laboral, de esta manera se lograra el objetivo propuesto.

La metodología de investigación aplicada en el presente trabajo es la investigación descriptiva e inductiva debido a que se tomó como referencia la investigación de las situaciones problemáticas dentro del establecimiento médico para así poder desarrollar conclusiones claras con respecto al tema central, a la vez se aplicaron técnicas de recolección de la información como la entrevista al propietario del centro médico y encuesta a los pacientes, tomando como instrumento un cuestionario debido a que por medio de ellas se pudo obtener la información verídica con respecto a las situaciones presentadas.

DESARROLLO

El Centro Médico Divino Niño Jesús fue creado en el año 2000 por el Dr. Irving Mora Arteaga como un dispensario médico, en la cual contaba con aproximadamente cien pacientes, una enfermera y él como médico general, desde el inicio de labores fue un proceso duro ya que no habían muchos pacientes, tomando en consideración la situación en la que se encontraba implementó como estrategia brindar consultas gratis, también utilizó las redes sociales, todo esto le ayudo llegar a muchos sectores aledaños, permitiéndole tener la acogida de pacientes, ser reconocido profesionalmente y tener usuarios fijos, dado así su consulta tuvo un valor de cinco dólares.

A través del tiempo logró tener su propio establecimiento médico permitiéndole implementar nuevas áreas tales como: laboratorio, farmacia interna, ecografía, terapias respiratorias, estadísticas, odontología, etc. El volumen de los pacientes cada vez iba aumentando en mayor magnitud y desde entonces se ha enfocado en brindar servicios de calidad, cuyo objetivo es ofrecer un buen servicio a los usuarios que acuden al centro médico.

Las actividades en el Centro Médico se desarrollan de lunes a sábado las 24 horas al día donde existen muchas cantidades de pacientes que viven lejos con el propósito de obtener los primeros turnos para medicina general, exámenes, odontología y ecografía, en la cual genera extensas horas de espera debido a que las enfermeras escogen los primeros tickets para sus familiares, amigos, etc. Según PlanB Talent Management, (2019) una mala contratación puede provocar graves consecuencias para la empresa, pérdida de productividad y la rentabilidad puede verse perjudicada.

La escasez de contratación de personal que existe ha generado que las enfermeras no cumplan con una buena atención dado así que los pacientes madrugan y no logran obtener sus primeros turnos existiendo aglomeración, provocando que los usuarios se sientan inconforme con el trato recibido en la cual ha llevado a que muchos de ellos abandonen el establecimiento médico sin ser atendidos, todo esto se debe a la baja de productividad que tiene el personal.

Una selección inadecuada de personal ha permitido graves consecuencias en el centro médico, tales como pérdida de pacientes, desprestigio del establecimiento médico, insatisfacción del usuario, etc. Por ello, se verá visiblemente afectada tanto la productividad de los trabajadores, en donde muchos pacientes entienden los retrasos por diferentes razones, urgencias o consultas que deben prolongarse un poco más rápido debido a su complejidad, pero existe un punto donde los pacientes pueden volverse tensos y desesperados a veces por las extensas horas de espera o por la distancia de donde viven. Management, (2019) manifiesta que si la mala contratación no se corrige a su debido tiempo y no se mejora el proceso de selección de futuros candidatos, es posible que la inestabilidad en los trabajadores se vuelva habitual.

Esto ha permitido que acontezcan muchas problemáticas dentro del centro médico, en la cual se ha visto reflejado la inconformidad e insatisfacción del paciente, por el servicio adquirido, ya que la gestión de recursos humanos del establecimiento no ha realizado con satisfacción la selección y contratación de personal para que este sea capaz de brindar un servicio de calidad que espera cada paciente al momento de acudir al consultorio y no siga aumentando la pérdida de pacientes.

Cada vez más el índice de inconformidad aumenta, dado así que muchos pacientes han perdido la confianza tratándose de la salud, las enfermeras muestran un parámetro de inseguridad al momento de realizar sus actividades, ya que esto provoca un ambiente laboral pesado donde muchos pacientes se enojan y su lugar de trabajo se vuelve tenso, preguntándose a sí mismo porque no existe un cambio de personal donde se brinde un mejor servicio de calidad, estas anomalías han provocado que muchos usuarios abandonen el centro médico y se vea perjudicada la rentabilidad del establecimiento. Carrasco, (2017) indica que al no tener un buen método de selección y reclutamiento puede desencadenar una serie de errores que conlleven pérdidas de tiempo, dinero, imagen y clima laboral, entre otros, dado así que la calidad de servicio es un proceso de cambio que compromete a toda la organización

Es por esto que las enfermeras al momento de ofrecer la atención a los pacientes lo hacen de forma ineficiente, en la cual conlleva a que se genere una impresión desagradable del centro médico, ya que no cuenta con un personal que se ajuste a la necesidad del cliente, sino que brindan un trato inadecuado ocasionando que cada vez más aumente la inconformidad por parte de los usuarios que llegan al establecimiento médico con el fin de realizarse sus chequeos.

eAlicia, (2020) manifiesta que un tiempo de espera excesivamente largo genera desconfianza. La larga espera ocasionada a los pacientes en el centro médico se ha venido presentando constantemente, ya sea por la organización ineficiente al momento de entregar los turnos, entregas de receta o en casos donde existen emergencias que deben ser atendidas de inmediato es por esto que provoca una inconformidad por parte de los usuarios al no recibir un buen servicio, debido a esto el cliente empieza a crear

dudas en su mente si se está resolviendo su problema o si poseen la información suficiente, generando que el cliente se ponga a la defensiva.

En la actualidad el tiempo de espera ha provocado que exista aglomeración de pacientes y familiares en las afueras del establecimiento médico con el fin de ser atendidos, las medidas y los protocolos de bioseguridad son pocos efectuados en los usuarios ya que no hay un control de distanciamiento por parte del establecimiento, provocando llamados de atención por parte de la autoridad policial y usuarios que al ver la irresponsabilidad abandonan el centro médico con temor a un posible contagio. “Las largas líneas de espera también son costosas para la empresa ya que producen la pérdida de prestigio y pérdida de clientes” Brown Fretell, (2016).

La insatisfacción al paciente que se ha generado es debido a que se presentan demoras al momento de entregar las recetas por la abundancia de usuarios que sobrepasan la capacidad del centro médico, sin embargo hay casos que al momento de ser prescrito un medicamento por parte del doctor suele pasar que no existe en stock por la cual hay que hacer un cambio de receta, generando que tengan que esperar más tiempo hasta que se le realice un cambio de fármaco, pero en ocasiones no suele ser rápido debido a las emergencias imprevistas o por las ocupaciones con los demás pacientes. Según Lauria, (2020) Cuando se tienen clientes insatisfechos se pueden esperar diferentes reacciones que arrasan con los costos de tu empresa. Esto porque su impacto se refleja en pérdida de clientes, una menor facturación y todos los costos que significa captar unos nuevos y retener a los que están inconformes.

La escasez de conocimiento al momento de entregar la prescripción médica no sabe cómo es el uso y para qué sirve dicho fármaco, en ocasiones cuando los medicamentos

son nuevos o los confunden con otros similares, por la cual genera una molestia por parte del usuario. Según Romero Viamonte, (2018) menciona que del conocimiento adecuado de los fármacos depende la salud, e incluso la vida del paciente, de esta manera ha provocado que muchos pacientes se sientan inseguros debido que al tratarse de salud es algo complicado para la humanidad.

Según Codina, (2018) cuando un paciente requiere tomar un fármaco, debe tener la información suficiente para hacerlo de forma correcta, actualmente se han venido presentando inseguridad y en ocasiones discusiones entre pacientes y enfermeras al momento de no recibir una indicación adecuada con respecto a la medicación, problema que ha venido creciendo ya que debido a la pandemia muchos pacientes se han vuelto temerosos al momento de adquirir una receta médica y en ocasiones las enfermeras no tienen el conocimiento suficiente, provocando que surja una molestia por parte de los usuarios.

El carácter inadecuado por parte de las enfermeras hacia los pacientes ha ido aumentando cada vez más, la carencia de ética profesional ha provocado que se generen en mayor cantidad las quejas dado así que los usuarios manifiestan que son atendidos por parte del personal del establecimiento con descortesía y encima lo hacen al apuro y en ocasiones entregan recetas equivocadas, generando discusiones por el descuido.

“El estar de mal humor, estresado o deprimido impiden alcanzar los niveles óptimos de productividad. Cuando anímicamente no estamos bien, la ansiedad y la depresión conducen a la apatía y a la desmotivación en el trabajo” Geseme Comunicación, (2018).

El déficit de atención al momento de ingresar un paciente con cuadro de emergencia o con algún otro tratamiento en el centro médico, las enfermeras del establecimiento

no ofrecen un servicio de calidad, ya que en la actualidad existen protocolos de seguridad que en ocasiones no son efectuados provocando que muchos pacientes y familiares se sientan atemorizados a un posible contagio.

Según Proaño Calderon, (2018) la ineficiencia del gasto de salud deteriora la confianza de los pacientes, es por esto que muchos pacientes tienen recelo volver al establecimiento médico porque existe un trato inadecuado en la cual ha hecho que el consultorio pierda el prestigio debido al personal de enfermería.

La comunicación entre enfermera y paciente es muy pobre por la cual en varias ocasiones hace que se olvide de una comunicación o acercamiento hacia el cliente generando una mala expectativa al usuario. Según Rivero, (2019) la empatía ayuda a fortalecer vínculos con la familia primordialmente, los amigos y la sociedad en su conjunto, por lo general hay momentos en que el paciente necesita ser escuchado y lograr despejar todas sus dudas con respecto a un tratamiento, pero las enfermeras son poco tolerantes lo cual no permite que haya un afecto con el usuario por lo que da una impresión desfavorable, lo que hace que el paciente se sienta inseguro e insatisfecho y provoque llevar una mala imagen del establecimiento o en ocasiones interrupciones al médico.

La insuficiencia de capacitación representa una afectación para desempeñar mejor su trabajo, por esta razón se han venido presentando una relación insuficiente entre enfermera y paciente por diferentes motivos, sobre carga de trabajo, falta de entrenamiento y capacitación sobre los medicamentos debido a que es muy importante porque existen fármacos nuevos que llegan al establecimiento y las enfermeras no tienen conocimiento porque no ha habido una capacitación adecuada, Bermúdez

Carrillo, (2016) menciona que la capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de la organización, para que este se pueda desenvolver correctamente en cada una de las funciones designadas, de esta manera será más productivo.

La insuficiencia de contratación de personal en el centro médico es uno de los principales problemas que se han venido presentando, provocando que las subalternas no se abastezcan y lleguen al agotamiento en la cual no le permitan cumplir con sus responsabilidades generando que muchos pacientes sean desatendidos, por eso es importante que exista un médico general, un departamento administrativo, una mesa de información, un profesional ecográfico y personal de limpieza, Jaramillo Chiriboga, (2016) menciona que la carga laboral excesiva, perjudica los resultados del trabajador en la empresa, causando retrasos en la producción, fatiga física y psicológica, llegando a afectarlos incluso en su vida familiar.

Debido a la inexistencia de un buzón de quejas y reclamos los pacientes no pueden expresar las vivencias que se han venido dando actualmente en el consultorio médico, cuando las quejas y reclamos son constantemente esto implica que existen síntomas negativos hacia la institución, aquellos debe resolverse a tiempo y utilizar las mejores estrategias para que los usuarios sean escuchados. Para Quintero, (2017) la queja es la oportunidad de mejora de nuestro servicio y de ganarnos la confianza de nuestro cliente y la oportunidad de dar una imagen positiva de nuestra organización, pero además permite que una empresa pueda satisfacer a un cliente insatisfecho.

Dentro del establecimiento médico no existe una mesa de información donde los pacientes puedan consultar sus inquietudes y así no se provoque desorden, aglomeración y sobre todo que no exista una interrupción al doctor cuando está

realizando sus funciones ya que esto es incómodo para el médico y para el paciente, con esta mesa de información sería de mucha ayuda para que las enfermeras tengan un mejor desenvolvimiento y así puedan mejorar un poco en su atención. Chiavenato I., (2016) afirma que la información consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento.

CONCLUSIONES

Por medio de este estudio de caso se ha podido concluir que la gestión de recursos humanos dentro del centro médico se da de forma ineficiente en la cual ha generado

varias problemáticas que han contribuido a que no se desarrolle a cabalidad esta función, dado así que ha permitido que muchos pacientes se sientan insatisfechos y sobre todo que haya una baja productividad por parte del personal, lo que ha llevado a que muchos usuarios abandonen el establecimiento médico.

El proceso de contratación de personal es de forma sencilla, por lo que no se emplean técnicas más profundas para el reclutamiento de personal, además no se contratan empleados capacitados ocasionando que se generen muchas problemáticas dentro de la institución, dado así que no se ejecutan funciones principales relacionadas a la capacitación y atención al paciente, ya que existe sobre carga laboral que impiden garantizar una adecuada seguridad en el trabajo.

La atención al paciente dentro del establecimiento médico es regular, debido a que se han suscitado varias problemáticas tanto en la comunicación y la falta de empatía hacia los pacientes, ya que esto ha permitido que muchos pacientes no estén a gusto con el servicio brindado por parte de enfermería, debido que las incertidumbres presentadas en el establecimiento cada día van aumentando, quejas, reclamos, insatisfacción e inseguridad son factores que conllevan a que muchos pacientes se sientan inconformes y muchos de ellos abandonen el consultorio médico sin haber recibido una atención de calidad.

La implementación de un nuevo personal dentro del establecimiento médico y el ajuste de las nuevas áreas es algo que está descartado por el momento, debido a la emergencia sanitaria presentada a nivel mundial, ya que esto ha permitido que haya pocos pacientes por temor al contagio, y por ende estos factores han causado un bajo rendimiento económico, esperando que en un futuro cercano se puedan implementar medidas por

parte de recursos humanos para de esta manera brindar un servicio de excelencia a los clientes que acuden al centro médico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bermúdez Carrillo, L. (2016). *Redalyc - Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>

Brown Fretell, J. (2016). *El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios*.

Obtenido de <https://docplayer.es/163694557-El-tiempo-de-espera-y-su-relacion-en-la-satisfaccion-de-los-usuarios-del-puesto-de-salud-villa-del-sol-chosica.html>

Carrasco, L. (24 de 02 de 2017). *InfoEmpleo*. Recuperado el 2021, de

<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/consecuencias-de-reclutar-de-forma-erronea>

Chiavenato, I. (2016). *Gestión de Talento Humano*. Obtenido de

<http://definicion.de/informacion/>

Codina, C. (2018). *Información al paciente sobre los medicamentos en la próxima década*.

Barcelona: Med Clin.

Geseme Comunicación. (2018). *Estado de ánimo y productividad*. Obtenido de

<https://www.google.com/amp/s/geseme.com/estado-animo-productividad-estan-relacionados/amp/>

Jaramillo Chiriboga, J. (2016). *Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los*

colaboradores. Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/95295/D->

[CSH179.pdf&ved=2ahUKEwj2O2Ppv_yAhVjRTABHasjC1YQFnoECC4QAQ&usg=AOvVaw1M4eHLxQbDMKHkG1M65rQt](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/95295/D-CSH179.pdf&ved=2ahUKEwj2O2Ppv_yAhVjRTABHasjC1YQFnoECC4QAQ&usg=AOvVaw1M4eHLxQbDMKHkG1M65rQt)

Lauria , G. (23 de 07 de 2020). *Debmedia*. Recuperado el 2021, de

<https://debmedia.com/blog/clientes-insatisfechos/>

Management, T. (2019). *PlanB Talent*. Obtenido de [http://planbtalent.com/costes-y-](http://planbtalent.com/costes-y-consecuencias-de-una-mala-contratacion/)

[consecuencias-de-una-mala-contratacion/](http://planbtalent.com/costes-y-consecuencias-de-una-mala-contratacion/)

- PlanB Talent Management. (27 de 05 de 2019). *Gestión talento, Proceso selección, Reclutamiento* . Obtenido de <http://planbtalent.com/costes-y-consecuencias-de-una-mala-contratacion/>
- Proaño Calderon, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata. *Gente Saludable*.
- Quintero, J. (2017). *Excellentia* . Recuperado el 2021, de <https://www.excellentia.com.uy/la-queja-de-los-clientes/>
- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás.
- Romero Viamonte, K. (2018). El conocimiento de la farmacología en el profesional de enfermería. *Enfermería investiga*, 96.

ANEXOS N° 1

Entrevista aplicada al gerente del Centro Médico

Objetivo: Obtener el criterio del gerente sobre cómo se está llevando a cabo el proceso de gestión de recursos humanos del centro médico.

1. **¿Cómo es el procedimiento de contratación de personal en el centro médico?**

2. **¿Qué piensa usted a cerca de los pacientes que son mal atendidos y en ocasiones abandonan el centro médico?**

3. **¿Qué decisiones ha tomado con respecto a la capacitación constante hacia sus empleados?**

4. **¿Qué opinión tiene acerca de la implementación de un buzón de quejas y reclamos dentro del establecimiento médico?**

5. **¿Si las quejas y reclamos hacia una mala atención aumentan que decisiones usted tomaría para solucionarlos?**

6. **Respecto a su buen profesionalismo y la gran cantidad de pacientes, ¿Cuál es su opinión acerca de realizar una contratación de personal?**

Anexo N° 2

Encuesta aplicada a los usuarios del Centro Médico

Objetivo: Identificar los criterios de los empleados respecto a los procesos de gestión de recursos humanos y atención al cliente.

1. ¿Considera usted que el personal que labora en el Centro Médico es eficiente?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cómo considera usted la atención brindada por parte de las enfermeras en el consultorio médico?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

3. ¿Cree usted que en el establecimiento médico se debe contratar más personal de enfermería?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

4. ¿Al momento de realizarse un procedimiento médico se ha sentido usted satisfecho?

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Algo satisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

5. ¿Cómo calificaría usted la atención de emergencias en el centro médico?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

6. ¿Cree usted que en el centro médico hace falta un buzón de quejas y reclamos?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

7. ¿Alguna vez usted tuvo que abandonar el centro médico sin ser atendido?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

8. ¿Está usted de acuerdo que exista una mesa de información?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

9. ¿Considera usted que debería ser más rápida la atención médica, en especial las emergencias?

Siempre

Frecuentemente

Rara vez

A veces

Nunca

10. ¿Cómo calificaría el grado de empatía de las enfermeras hacia los pacientes?

Excelente
Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al gerente del Centro Médico

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo es el procedimiento de contratación de personal en el centro médico?	Procedemos a las publicaciones en mis redes sociales.
2	¿Qué piensa usted a cerca de los pacientes que son mal atendidos y en ocasiones abandonan el centro médico?	Es por la abundancia de pacientes y emergencias que se suelen presentar.
3	¿Qué decisiones ha tomado con respecto a la capacitación constante hacia sus empleados?	Una capacitación constante no existe, solo se basa en mostrarle los cambios que se generan en cuanto a un medicamento nuevo.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la implementación de un buzón de quejas y reclamos dentro del establecimiento médico?	Considero que es un derecho que el paciente debe tener en el momento que se presenta una anomalía.
5	¿Si las quejas y reclamos hacia un déficit de atención aumentan que decisiones usted tomaría para solucionarlos?	Me preocuparía en capacitar a mi personal.
6	Respecto a su buen profesionalismo y la gran cantidad de pacientes, ¿Cuál es su opinión acerca de realizar una contratación de personal?	Si llega a mejorar la situación económica del país en cuanto a la pandemia, se procede a contratar mas personal.

Fuente: *Entrevista aplicada al gerente del Centro Médico*

Elaborado por: *Madelen Naranjo*

Tabla 2

Contratación de personal en el establecimiento

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	50	50%
De acuerdo	30	30%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	5	5%
En desacuerdo	15	15%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del centro médico.

Elaborado por: Madelen Naranjo

Tabla 3

Nivel de atención al paciente

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	10	10%
Muy bueno	15	15%
Bueno	25	25%
Regular	30	30%
Deficiente	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del centro médico.

Elaborado por: Madelen Naranjo

Tabla 4

Pacientes que abandonan el establecimiento

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	10	10%
Frecuentemente	35	35%
Ocasionalmente	20	20%
Raramente	15	15%
Nunca	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del centro médico.

Elaborado por: Madelen Naranjo

Babahoyo, 26 de agosto del 2021

Sr(a)

Irving Lenin Mora Arteaga

GERENTE DEL CENTRO MÉDICO DIVINO NIÑO JESÚS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **NARANJO AVALOS MADELEN NICOLE**, con cédula de identidad 1208333987, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO MÉDICO TIPO A DIVINO NIÑO JESÚS, RECINTO PUEBLO NUEVO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Naranjo Avalos Madelen Nicole
120833398-7

Dr. Irving L. Mora Arteaga
MEDICO-CIRUJANO
CÓDIGO 9978

Dr. Irving Mora Arteaga
Gerente del Centro Médico
Cel.: 0985318208




Autorizado.
15:30
26/08/2021

Document Information

Analyzed document	NARANJO AVALOS MADELEN NICOLE, ESTUDIO DE CASO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO MÉDICO TIPO A DIVINO NIÑO JESÚS, RECINTO PUEBLO NUEVO.docx (D113031055)
Submitted	9/20/2021 8:16:00 PM
Submitted by	
Submitter email	mnanranjo987@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	wocampo.utb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://docplayer.es/163694557-El-tiempo-de-espera-y-su-relacion-en-la-satisfaccion-de-los-usuarios-del-puesto-de-salud-villa-del-sol-chosica.html Fetched: 2/4/2020 8:11:11 PM	 3
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CASO DE ESTUDIO MAG (2).docx Document CASO DE ESTUDIO MAG (2).docx (D112871209) Submitted by: arios2020@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.arkund.com	 1
