



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2024 – AGOSTO 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA

PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD PUERTAS NEGRAS
DISTRITO 12D01 UBICADO EN LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE
LOS RÍOS PERIODO 2023**

ESTUDIANTE:

GAVILANEZ LOOR LADY LILIANA

TUTOR:

ING. GUILLIN NÚÑEZ MILTON EDUARDO

AÑO 2024

INDICE

Resumen	3
Abstract	4
Planteamiento del Problema	5
Justificación	7
Objetivos de la Investigación	8
Línea de Investigación	9
Articulación del estudio de caso con el trabajo de prácticas pre- profesionales	9
Marco conceptual	10
Marco Metodológico	21
Resultados.....	24
Discusión de Resultados	33
Conclusiones	36
Recomendaciones	38
Bibliografía.....	39
Anexos	40

Resumen

El presente estudio de caso titulado “Atención al usuario en el centro de salud Puertas Negra Distrito 12D01 ubicado en la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos Periodo 2023” tiene como objetivo analizar los aspectos internos que ocurren en el establecimiento para mejorar su eficiencia que conduce a una atención mas efectiva y segura de alta calidad.

Para recolectar información, se utilizó la metodología de entrevista directa con la encargada del centro de salud y encuestas que estuvieron dirigidas a los usuarios del establecimiento público luego que sean detectadas las deficiencias que afronta el lugar, será posible aplicar medidas inmediatas y estrategias que mejoren el servicio brindado al usuario. Estas estrategias permitirán ofrecer alternativas y consideraciones para que tomen decisiones informadas y así tener un plan de acción claro para implementar las soluciones propuestas.

Palabras claves

- Atención
- información
- Estrategias
- Metodología
- Eficiencia

Abstract

The present case study titled "User care at the Puertas Negras health center District 12D01 located in the city of Babahoyo province of Los Ríos Period 2023" aims to analyze the internal aspects that occur in the establishment to improve its efficiency that leads to more effective and safe high-quality care. To collect information, the methodology of direct interviews with the person in charge of the health center and surveys that were directed at users of the public establishment were used. After the deficiencies faced by the place are detected, it will be possible to apply immediate measures and strategies that improve the service provided to the user. These strategies will allow you to offer alternatives and considerations so that you can make informed decisions and thus have a clear action plan to implement the proposed solutions.

Planteamiento del Problema

El Centro de Salud Puertas Negras está ubicado en la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos ciudadela Puertas Negras en Principal y 2da Transversal perteneciente al distrito 12D01, con el horario de atención de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes que ofrece servicios de atención a la ciudadanía perteneciente al sector de Puertas Negras.

Esta institución es la encargada de brindar atención médica , promoción y prevención a los habitantes pertenecientes a la zona , los usuarios del centro de salud enfrentas diversas dificultades que afectan a su atención , el problema que se presenta en el centro de salud Puertas Negras de la ciudad de Babahoyo es la mala atención a los usuarios por parte de los trabajadores así como la falta del personal médico que llega a ocasionar que no sean atendidos de manera inmediata a sus requerimientos y recursos limitados que no permiten cubrir las necesidades más importantes que se llegan a tener.

Dentro del establecimiento la mala atención es evidente a través de quejas y comentarios negativos por parte de los usuarios al momento de acudir a la entidad que son quienes llegan a presenciar situaciones de discordia, tratos descortés y despectivo por parte de algunos trabajadores, que alternan a los demás usuarios y por ende se pierde la empatía y comunicación.

La falta del personal médico es un problema crítico que afecta las atenciones brindadas, a pesar de la demanda creciente de los servicios de salud el centro de salud presenta escasez en su personal médico y capacitado, dónde ya existen las demoras prolongadas para la atención, largas esperas que afectan el bienestar de los usuarios, así como también que los trabajadores tengan sobrecargas de trabajo llegando a que no se encuentren desocupados para atender sin demora a los usuarios, de igual forma se presenta una comunicación limitada e insuficiente que no llega a crear una buena comprensión ya que muchas veces la información brindada es incomprensible y el usuario no es capaz de

comprender sobre su condición, tratamiento y cuidado que le ayude a satisfacer sus necesidades físicas y emocionales.

Utilizar recursos necesarios es indispensable, el establecimiento presenta una falta de recursos como los insumos médicos necesarios para la atención que limitan la capacidad de respuesta para atender emergencias o situaciones diarias básicas que son requeridas por los usuarios incluso al no contar con un lugar más cómodo de espera que no les cause un mayor cansancio u incomodidad. Esta cuestión produce inconformidad en su atención creando así lazos de discordia y poca empatía al momento de requerir el servicio

Explicar cómo es vista y manifestada la atención que presentan los usuarios actuales, para ello es necesario realizar un análisis exhaustivo de los procedimientos de atención y evaluar la calidad de atención ofrecida mediante encuesta, lo que conlleva a relacionar que la institución cumpla con las medidas de atención existentes y se identifiquen oportunidades de mejora que garantice que las personas tengan acceso a servicios y personal médico capacitado independientemente de su nivel económico, y que contribuya a mejorar su calidad de vida.

Justificación

El presente estudio de caso se realiza con la necesidad de mejorar la atención brindada hacia los usuarios en el centro de Salud Puertas Negras lo que me permitirá conocer a profundidad cada uno de los problemas que tiene la entidad pública en cuanto a la calidad de su atención.

Las instituciones públicas deben garantizar prioritariamente una excelente calidad de atención por parte del personal y una buena comunicación que siempre es necesaria para mantener la confianza entre la entidad y las personas que reciben los servicios del lugar, cualquier institución que no practique estos requerimientos para los usuarios está encaminada a desafiar conflictos que afectan su estabilidad y también a las personas que acuden al establecimiento.

Al realizar este estudio me permitiría poner en práctica los conocimientos adquiridos, además la viabilidad de este estudio que justifica las estrategias metodológicas que se han usado para desarrollar dicho trabajo investigativo como las encuestas a los usuarios y también una entrevista para recopilar información sobre la experiencia obtenida en el centro de salud y un análisis hecho a través de la experiencia directa y la observación que permitirá tener un mejor análisis sobre la perspectiva de la atención del usuario y los hechos ocurridos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar la atención al usuario en el centro de salud Puertas Negras distrito 12D01 ubicado en la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos Periodo 2023.

Objetivos Específicos

- Analizar la actual percepción de los usuarios sobre la atención en el centro de salud Puertas Negras mediante una entrevista al encargado para identificar áreas de mejora en la atención.
- Diagnosticar la satisfacción de los usuarios del centro de salud mediante una encuesta para evidenciar los problemas presentes.
- Determinar mediante un análisis FODA las Oportunidades y Debilidades del centro de salud de Puertas Negras.

Línea de Investigación

El presente estudio de caso Atención en el usuario en el centro de salud Puertas Negras se respalda con la línea de investigación Gestión Administrativa, Tributaria, Auditoría y control en unión con la sub línea Empresas e Instituciones Públicas y Privadas,

En un principio la administración conlleva una base sólida que sostiene el funcionamiento del lugar y a su vez un papel fundamental para llevar a cabo la satisfacción de un usuario a través de su debida y correcta atención. Este estudio se centra en el análisis de su atención y la mejora de la misma a través de la buena implementación de los recursos tanto humanos, así como en los servicios e insumos de atención médica indispensables.

La sub línea empresas instituciones públicas y privadas en el estudio de caso se enfoca en los entes públicos que manejan recursos que no generan con su bolsillo, pero tienen la responsabilidad de utilizarlos de una manera que logre satisfacerlos y extienda su continuo uso.

Articulación del estudio de caso con el trabajo de prácticas pre- profesionales

El presente trabajo se encuentra vinculado con las actividades realizadas en el trabajo de prácticas pre- profesionales las cuales arribaron diferentes zonas empresariales.

A lo largo de las prácticas nos orientamos en la atención de Empresas Públicas y Privadas que nos llevó a adquirir muchos conocimientos. El proyecto de prácticas y el estudio de caso en proceso titulado “Atención al usuario en el centro de salud Puertas Negras distrito 12D01 ubicado en la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos periodo 2023.” Se encamina en el análisis de atención hacia los usuarios y el mejoramiento de la misma en las prácticas realizadas en la entidad pública se observó un necesario mejoramiento en la atención que afectaba a las personas que buscaban la necesidad de querer ser bien atendidos y a su vez se alcanzó conocimientos que ahora empleamos para mejorar las dificultades presentes en el centro de salud mediante este estudio de caso.

Marco conceptual

Atención al cliente

La atención al cliente implica la creación de una experiencia positiva para el usuario, a través de la interacción con el empleado, quien se encarga de brindar servicios y soluciones que se adapten a las necesidades específicas del cliente. Esta interacción es una oportunidad para generar satisfacción y fidelidad, mediante la calidad del servicio y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva.

“La atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene contacto con el cliente para brindar asesoramiento y soluciones de calidad lo cual es una oportunidad para general satisfacción" (Laza, 2019)

Los usuarios y clientes esperan recibir servicio rápido y eficaz, además de atención personalizada que sea respetuosa. Buscan obtener información clara precisa sobre su tratamiento, que se resuelvan sus dudas. Además, esperan tener un ambiente seguro, trato amable y profesional del personal. Por último, desean llevarse conocimientos sobre su condición, respuestas a sus preguntas, confianza en el personal, experiencia positiva que los pueda satisfacer.

Servicio al cliente

“La atención al cliente puede entenderse como el servicio que prestan las empresas que ofrecen servicios y/o comercializan productos a los clientes para la satisfacción de sus necesidades, entre las que se encuentran” (Contreraas, 2019)

La atención al cliente es un proceso que implica entender las necesidades y preferencias de los clientes, brindarles un servicio que se adapte a esas necesidades. Esto incluye escuchar sus preguntas y inquietudes, proporcionarles información clara y precisa, resolver cualquier problema o duda que puedan tener. También implica ser amable, respetuoso, empático en todo momento, además hacer sentir al cliente que es valioso y

apreciado. El objetivo es crear una experiencia positiva que haga que el cliente se sienta satisfecho capaz de regresar o recomendar el negocio a otros.

El servicio al cliente ayuda a los clientes a utilizar recursos que requieran y a responder dudas frente a necesidades de manera eficaz, dentro de un centro de salud es necesario que además de brindar un servicio este cubra las inquietudes ofrecer soluciones que muestran los usuarios, la información brindada también pueda dar alternativas de respuesta.

Satisfacción del usuario

Según (Silvia, 2021) "La satisfacción es un estándar de calidad muy influyente, aquellos clientes que no se sienten del todo satisfechos, cambian de proveedor hasta encontrar al adecuado, buscan sentirse bien en cuanto a la calidad de servicio ofrecido y la buena relación que se mantendrá después de la venta. Este síntoma que asegura el regreso del cliente, se llama fidelización"

La satisfacción del usuario puede ser medida de muchas maneras como encuestas entrevistas o grupos focales algunos de los factores que pueden influir en ella como la accesibilidad, precio calidad del servicio o producto y la comunicación y es importante cumplir con los tiempos de atención, establecer canales de comunicación efectivos, así como proporcionar una experiencia clara y transparente.

Al consumir un servicio una persona puede indicar su grado de satisfacción ya sea al momento de adquirirlo o después de hacerlo, la relación establecida durante ese proceso de atención va a determinar si esa persona volverá y querrá repetir la experiencia, las instituciones públicas muchas veces están expuestas a situaciones que pueden generar molestias y descontentos en los usuarios es por eso que la satisfacción de estos es primordial para la institución.

Escucha Social

“La escucha social, o también llamada social *listening*, el proceso de monitorizar tus canales sociales para buscar menciones de tu marca, de tus productos o servicios o palabras clave relacionadas con tu negocio”. (Diaz, 2023)

La escucha social se configura como un proceso sistemático de monitoreo y análisis de las conversaciones y opiniones expresadas en redes sociales y otros canales digitales, permitiendo a las organizaciones comprender mejor a su audiencia, identificar tendencias y patrones en las conversaciones, detectar alertas y crisis de reputación, medir la efectividad de sus campañas, contenido en redes sociales, y ajustar su estrategia de comunicación y marketing. A través de la escucha social, las organizaciones pueden acceder a una gran cantidad de datos e información valiosa que les permite tomar decisiones informadas y mejorar su relación con los clientes, siendo un elemento clave en la gestión de la reputación y la comunicación en la era digital.

La escucha Social es un elemento clave que puede ser utilizado por cualquier entidad para entender mejor a la sociedad y sus demandas ya sea pública o privada, le permitirá estar consciente de lo que es y de cómo las personas perciben su empresa y lo que brindan.

Es importante explicar que la escucha social debe ser realizada de manera ética y respetuosa con la privacidad de los usuarios que permitirá a los empleados del lugar conocer posibles situaciones o crisis de reputación pueden poner en riesgo la imagen del establecimiento y además de eso qué situaciones le afectan a los usuarios y su opinión publica que puede ser mejorada a través del conocimiento en diferentes medios sociales de cómo es percibida la entidad pública.

Percepción del cliente o usuario

“La percepción del cliente son valoraciones subjetivas que este se forma luego de experimentar los servicios o productos, de ahí que algunos la identifiquen también como

experiencia percibida o servicio percibido dado que abarca cada experiencia directa o indirecta que el cliente haya tenido” (Melara, 2020)

La percepción del cliente se involucra en lo que siente el cliente al momento de utilizar un servicio o producto de tu organización o empresa la percepción del cliente le permite analizar diferentes elementos que le van a llevar a definir por qué ese producto o servicio es único o preferible para su consumo.

Las empresas entienden que la opinión y percepción de los usuarios o clientes es importante para el éxito de su entidad es por eso que cualquier acto realizado lo recibirán de manera positiva o negativa, en la atención de salud en donde están poniendo en sus manos sus problemas de salud y sus necesidades básicas siempre darán su juicio que es válido para cambiar y mejorar en el caso de ser necesario.

“Cuando se trata de brindar una atención al cliente excepcional, la resolución de problemas juega un papel crucial para resolverlos de manera eficiente y efectiva. La resolución de problemas se refiere al proceso sistemático de identificar, analizar y resolver los problemas que enfrentan los clientes. Requiere una combinación de experiencia técnica, habilidades de resolución de problemas y un enfoque centrado en el cliente. En esta sección, exploraremos la importancia de la resolución de problemas en la atención al cliente y profundizaremos en varios ejemplos, consejos y estudios de casos para ayudarlo a dominar las técnicas de resolución de problemas para mejorar la atención al cliente.” (FaterCapital, 2024)

Identificar problemas es clave para solucionarlos y mejorar a tiempo, explorar a nivel general y en detalle que hay que mejorar, poder darse cuenta en lo que se está fallando como institución y generar mejores resultados tanto como para los usuarios, así como para la empresa.

Calidad

La calidad se concibe como el propósito fundamental de las operaciones empresariales, enfocado en alcanzar la satisfacción del cliente a través de la entrega de productos o servicios que no solo cumplan con los requisitos establecidos, sino que también superen las expectativas del cliente, siendo este el árbitro final de la calidad percibida.

“Es el objetivo de las actividades que se realizan en una empresa y es el cliente el que pervive el resultado global” (Sánchez López, 2019)

La calidad se debe lograr a través de una comunicación clara y efectiva de los que el usuario quiere para que pueda ser complacido, hacer que sean escuchados y que por lo tanto sean capaces de cumplir con su servicio sin problema y sin inquietudes capaz de sentirse conforme con los estándares aplicados para cubrir su necesidad.

La atención que es cuidada y respetada es capaz de garantizar un bienestar, así como proteger a los usuarios de errores o daños que se relacionan con el seguimiento que el empleado a dado al servicio para que llegue conforme para las personas sin necesidad de enmendar errores y generar malestares.

Empatía

“Empatía es una habilidad necesaria para entender y crear nuevas relaciones de sincronía con el mundo que nos rodea entendiendo las motivaciones, limitaciones y realidades de las personas. Para la realización de este artículo se revisaron” (Rivero, 2019)

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, reconocer y compartir sus sentimientos, lo que permite comprender sus perspectivas y necesidades, brindando apoyo y acompañamiento en momentos difíciles, fortaleciendo las relaciones interpersonales a través de la comprensión y la conexión emocional. Esta habilidad permite crear un espacio

seguro que genera más confianza, donde las personas se sienten escuchadas, validadas y entendidas, llegando así a facilitar la resolución de conflictos, la toma de decisiones conjuntas, el crecimiento personal y colectivo.

La empatía es una herramienta valiosa para navegar desacuerdos y diferencias, permitiendo comprender y apreciar las perspectivas ajenas. Al ponerse en el lugar del otro, se pueden prevenir conflictos, forjar relaciones sólidas y aliviar tensiones emocionales. En el ámbito de la atención a los usuarios, la empatía es crucial para establecer una conexión de confianza y seguridad, demostrando compasión y brindando un trato humano y comprensivo que atienda sus necesidades y sentimientos de manera integral.

Inducción del personal

La inducción del personal es un proceso clave para integrar a los nuevos empleados en una organización, permitiéndoles familiarizarse con la cultura, políticas, procedimientos y responsabilidades de su nuevo rol, a través de capacitaciones, presentaciones y acompañamiento, con el objetivo de reducir la curva de aprendizaje, mejorar la productividad, fomentar la motivación y compromiso con la institución.

“El programa de inducción juega un papel fundamental en una organización, ya que tiene un impacto significativo estableciendo una base sólida en los nuevos colaboradores y cultiva un compromiso a largo plazo con la organización” (Moctezuma, 2024)

Un programa de inducción efectivo es fundamental en cualquier institución para establecer un sólido cimiento de éxito para los nuevos empleados, fomentando un compromiso a largo plazo con la organización. Esto conlleva beneficios como una mayor retención de talentos, incremento en la productividad y crecimiento organizacional, además de una mayor satisfacción laboral y lealtad. Además, un programa de inducción bien diseñado guía a los empleados para minimizar errores, fomenta la creación de lazos fuertes

de aprendizaje y les permite brindar un servicio que no solo cumple con los objetivos de la empresa, sino que también resuelve las necesidades de los clientes de manera efectiva.

Habilidades y competencias

“Son todas aquellas características de un candidato que nos permiten saber si es el más indicado para trabajar cubrir un puesto de trabajo. Aunque la diferencia entre estos dos términos es muy sutil, resulta muy importante conocerla para poder responder adecuadamente a las necesidades de una organización antes de contratar un nuevo empleado” (Castelan, 2023)

Habilidades

La capacidad que tiene una persona para hacer algo de manera correcta y con facilidad. Las habilidades pueden desarrollarse a través de la educación, la formación profesional o la experiencia laboral y pueden ser habilidades técnicas, como saber manejar un software especializado, o habilidades transferibles, como el trabajo en equipo.

Las habilidades que una persona tiene se refieren a su aptitud para realizar tareas de manera eficaz y con destreza. Estas pueden adquirirse a través de la instrucción, la capacitación especializada o la práctica en el ámbito laboral, y pueden ser específicas de un campo, como la habilidad para operar un programa informático, o más generales, como la capacidad para colaborar efectivamente con otros, abarca tanto habilidades especializadas, como dominar un software específico, como habilidades más amplias, como la capacidad para trabajar en equipo de manera efectiva.

Competencias

Las competencias, por su parte, son rasgos individuales y características de un individuo como, por ejemplo, sus valores o motivaciones, que le permiten desempeñar su cargo de manera eficaz. Se trata de una combinación entre habilidades técnicas y socioemocionales, así como conocimientos teóricos necesarios para cumplir con un rol.

Las competencias representan el conjunto de características personales, habilidades y saberes que permiten a una persona realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva. Es la fusión de aspectos internos, como la motivación y los valores, con habilidades técnicas y sociales, que se requieren para cumplir con éxito en un determinado puesto.

Capacitación del personal

“La capacitación al ser una actividad planificada en donde intervienen todos los actores de la empresa y todos los procesos de talento humano para generar un diagnóstico aterrizado a la realidad de dichas empresas, sin duda, fortalece la estructura de la organización y fundamentalmente la formación, educación y desarrollo de talento humano que labora”
(Marroquin & Manotoa, 2020)

La capacitación del personal es una actividad estratégica que involucra a todos los actores y procesos de la empresa, permitiendo un diagnóstico preciso de las necesidades de formación para el desarrollo de los empleados, lo que a su vez fortalece la estructura organizacional, fomenta el crecimiento y mejora del talento humano.

La capacitación del personal eleva la excelencia en el servicio al cliente, al potenciar las competencias y habilidades de los empleados, lo que se traduce en una experiencia más positiva y memorable para los usuarios, generando mayor satisfacción de lealtad hacia la organización de esta manera también se estará impulsando el crecimiento y reputación de la organización.

Comunicación verbal

“La comunicación verbal es aquella en la cual la persona se comunica por medio del vocablo hablada o redactada. El grupo de palabras, pronunciación de las mismas y el sistema para combinarlas se define como lenguaje. Hay diversos tipos de lenguaje.

No obstante, el lenguaje solamente es eficaz una vez que el emisor y el receptor entienden de manera clara un mensaje definido.” (Ocronos, 2022)

La comunicación verbal efectiva es esencial para brindar una atención de alta calidad, ya que permite a los profesionales expresar de manera clara y precisa las necesidades y preocupaciones de los clientes o usuarios, recibiendo a su vez información detallada que les permite tomar decisiones informadas y ofrecer soluciones personalizadas que se adapten a las necesidades específicas de cada persona, mejorando así la experiencia y los resultados obtenidos. La comunicación clara y sencilla es crucial en las interacciones humanas, utilizando un lenguaje accesible y comprensible para todos, evitando jerga técnica o términos especializados que puedan confundir o desorientar a las personas, y facilitando así una comprensión efectiva y una conexión significativa.

Calidad del servicio

Según (Fernandez, Gonzales, & Vasquez, 2020) “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes debe ser una prioridad en las estrategias de gestión de la organización, cobrando mayor preponderancia en instituciones prestadoras de servicios”

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son fundamentales para el éxito y crecimiento de cualquier organización que se enfoque en prestar servicios, ya que impactan directamente en la percepción y experiencia del cliente, por lo tanto, en la reputación y credibilidad de la empresa, deben ser consideradas como la prioridad principal en la gestión y estrategia empresarial, con el fin de lograr la lealtad y reconocimiento de los clientes,

asegurando una experiencia positiva más duradera capaz de que genere confianza, fidelidad y recomendaciones, lo puede conducir a un aumento en la retención de clientes, la atracción de nuevos clientes o usuarios y el crecimiento de la empresa. Además, una alta calidad del servicio también puede llevar a una mejora en la productividad, la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.

Expectativa del cliente

“Le llamamos expectativa de los clientes a aquello que nuestros clientes esperan de nosotros como marca. La expectativa está relacionada íntimamente con las experiencias que hayan tenido anteriormente en torno a nuestra propuesta, respecto a la calidad de nuestro producto y con el servicio de atención que brindemos” (Silva, 2020)

La expectativa del cliente es la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio, la atención personalizada, la resolución de problemas y la experiencia en general que deberían recibir al interactuar con una marca, basada en sus experiencias previas, la calidad del producto o servicio, la atención al cliente recibida, las comunicaciones y promesas de la marca, se refiere a lo que anticipan o esperan en términos de apoyo, asistencia, respuesta a sus necesidades y resolución de sus dudas o problemas, lo que influye en su nivel de satisfacción y lealtad hacia la institución o empresa.

Accesibilidad

En la accesibilidad no existen límites en cualquier situación o medio, es el entorno en el que una persona puede entender y avanzar de una manera fácil sin conflictos, que una persona goce de estos beneficios le da la oportunidad de estar plenamente satisfecho que sus necesidades se vean cubiertas en todo sentido sin problema alguno.

“Es el conjunto de características de un entorno producto o servicio para ser utilizable y comprensible para todas las personas en condiciones de seguridad y confort de la manera más natural y autónoma” (Murillo, 2022)

La accesibilidad se refiere a la capacidad de un entorno, producto o servicio para ser utilizado y comprendido por cualquier persona, sin importar sus habilidades o limitaciones, de manera segura, cómoda y autónoma. En otras palabras, la accesibilidad busca garantizar que todos los usuarios puedan acceder, utilizar y beneficiarse de un producto, servicio o entorno de manera igualitaria, sin barreras o obstáculos que limiten su participación o experiencia. Por ejemplo, en el contexto de la atención al cliente, la accesibilidad podría referirse a la capacidad de los clientes para comunicarse con la empresa de manera fácil y efectiva, ya sea a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, chat en vivo, etc.), o mediante la adaptación de los servicios y productos a las necesidades de los clientes con discapacidades.

Índice de satisfacción al cliente

“Es un indicador que mide la buena relación de los clientes con una marca, empresa o servicio. Es a través de una encuesta de satisfacción que la empresa puede obtener retroalimentaciones cuantitativas y representativas sobre lo que piensa el público” (Rojas, 2023)

El índice de satisfacción del cliente es una herramienta que mide el nivel de contentamiento o felicidad que los clientes sienten hacia una marca, empresa o servicio. Se obtiene a través de encuestas o sondeos que recopilan opiniones y percepciones de los clientes, proporcionando a la empresa una visión clara y objetiva de lo que funciona bien y lo que necesita mejorar. el índice de satisfacción del cliente puede ser visto como un termómetro que mide la salud de la relación entre la empresa y sus clientes, identificando

áreas de fortaleza y debilidad, y brindando información valiosa para tomar decisiones y hacer mejoras que aumenten la lealtad y satisfacción del cliente.

El índice de satisfacción busca mejorar las experiencias de las personas mediante el uso de encuestas en donde se analiza varios aspectos que ayudarán a identificar mejores alternativas y brindar soluciones en relación a lo encontrado.

Son importantes dentro de cualquier institución que se preocupa por la solución a las peticiones de los usuarios y también por el crecimiento de la empresa.

Marco Metodológico

Métodos

Método analítico

Este método me permitió descomponer los datos de información sobre la atención al usuario y examinarlos detalladamente tomando en cuenta las situaciones actuales vistas en el centro de salud.

Método inductivo

Este método me guío en las observaciones que fueron hechas, recopilando información que permitió y sirvió para establecer conclusiones respecto a la atención.

Método bibliográfico

Mediante este método se ejecutó la revisión de la literatura existente sobre la atención pública y los aspectos que llegan a afectarla siendo así más comprensible el contexto y la problemática para identificar oportunidades de mejora.

Técnica

Entrevista

La entrevista será dirigida al encargado del lugar que consta de 4 preguntas abiertas con el fin de tener información detallada a profundidad y reflexiva que ofrecerá una visión valiosa de la atención en el usuario en el centro de salud.

Encuesta

Se utilizará una encuesta estructurada que consta de 7 preguntas las cuales están dirigidas a los usuarios del centro de salud, ésta permitirá recopilar datos que nos ayude a identificar los razones que causan los problemas presentes de atención.

Instrumento

Entrevista

Se utilizará un guía de entrevista estructurada de 4 preguntas dirigida hacia la persona encargada del establecimiento público.

Encuesta

El instrumento a utilizar será un formato de encuesta validado 7 preguntas se utilizó un lenguaje claro para que las personas puedan entender las preguntas fácilmente y puedan reconocer las situaciones que afectan a la atención recibida.

Para obtener la muestra fue utilizado la población referente a los usuarios que acuden normalmente al centro de salud al año que son 30000 personas.

Z2 N P Q

n: -----

$$e^2(N-1) + Z^2PQ$$

n=? 380

z= 95%

e= 5%

P= 0.5

Q= 0.5

N= 30000

$$(1,96)^2 30000 (0,5) (0,5)$$

$$N: \frac{\quad}{(0,05)^2 (30000-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 380$$

$$(0,05)^2 (30000-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)$$

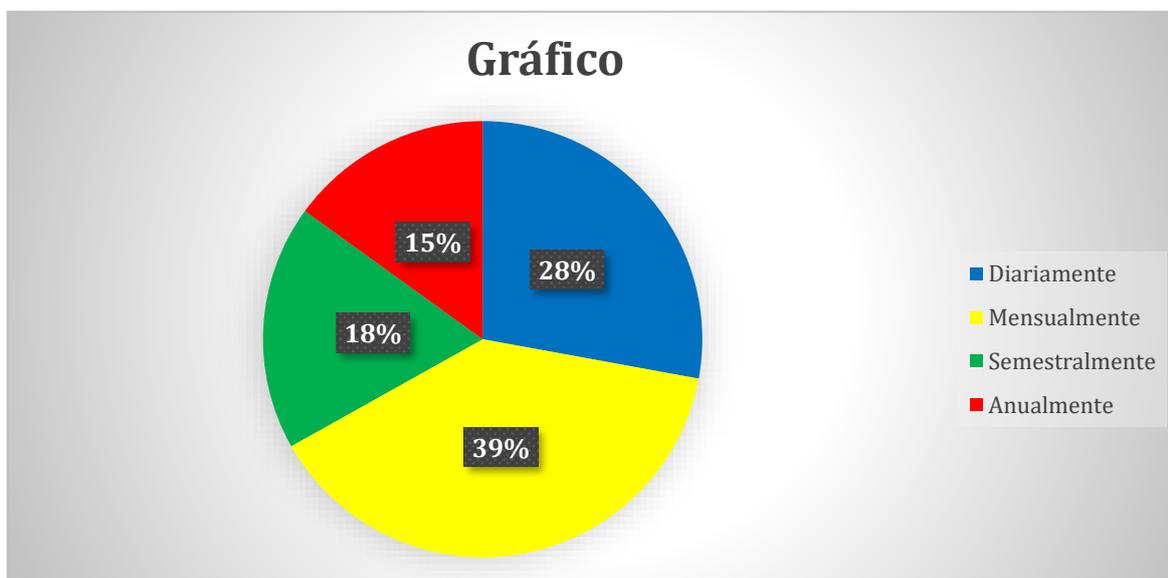
N= 380 usuarios a encuestar

Resultados

Encuesta aplicada a los usuarios del dentro de salud.

1. ¿Con qué frecuencia acude usted al centro de salud de Puertas Negras?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	106	28%
Mensualmente	148	39%
Semestralmente	69	18%
Anualmente	57	15%
TOTAL	380	100%



Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

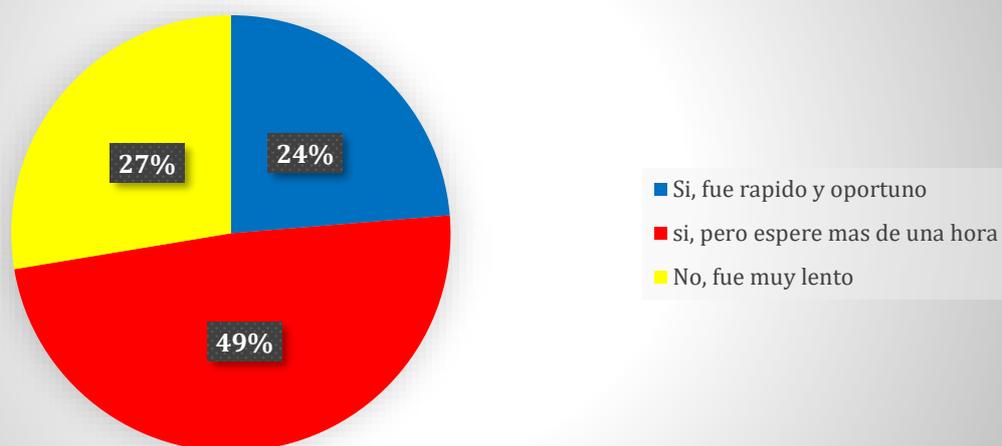
Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 usuarios encuestados, 106 personas que representan el 28% acuden al centro de salud Diariamente, mientras que el 39% dicen que lo hacen Mensualmente, por otro lado el 18% lo hacen Semestralmente y un 15% afirman que solamente lo hacen Anualmente.

2. ¿Fue fácil obtener una cita y acceso a los servicios que necesitaba?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, fue rápido y oportuno	90	24%
Sí, pero espere más de 1 hora	185	49%
No, fue muy lento	105	28%
Total	380	100%

Grafico



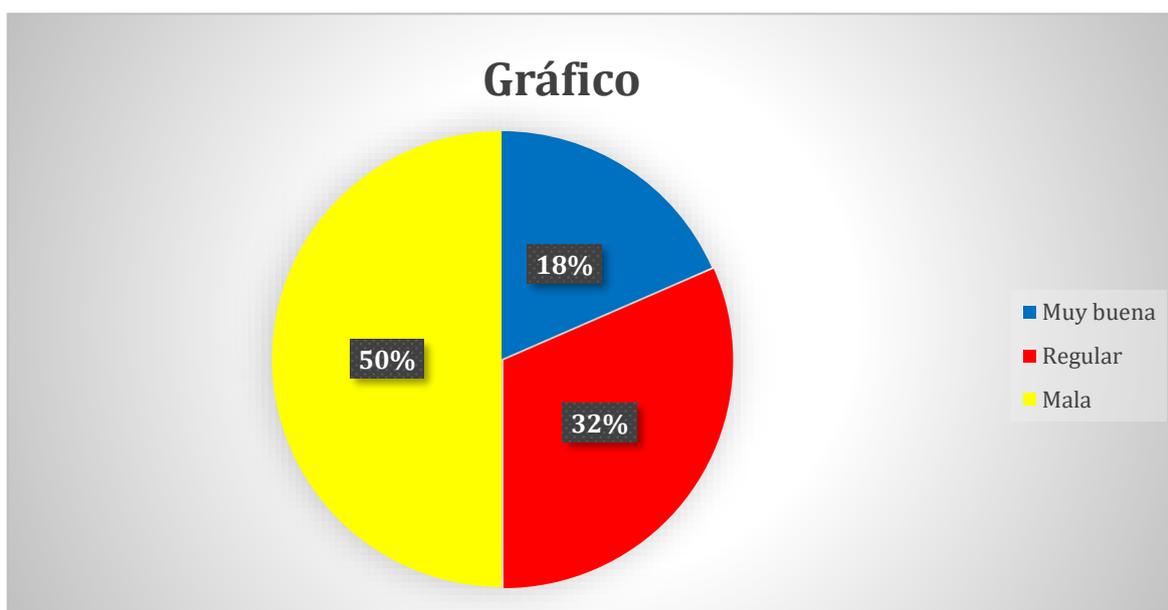
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados un 24% expreso que si fue rápido y oportuno obtener una cita y acceso a servicios, un 49% dice que si, pero que esperó más de una hora y por último 105 personas que representan el 28% que no, fue muy lenta .

3. ¿Cómo calificaría la atención recibida en el centro de salud?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	70	18%
Regular	120	32%
Mala	190	50%
Total	380	100%



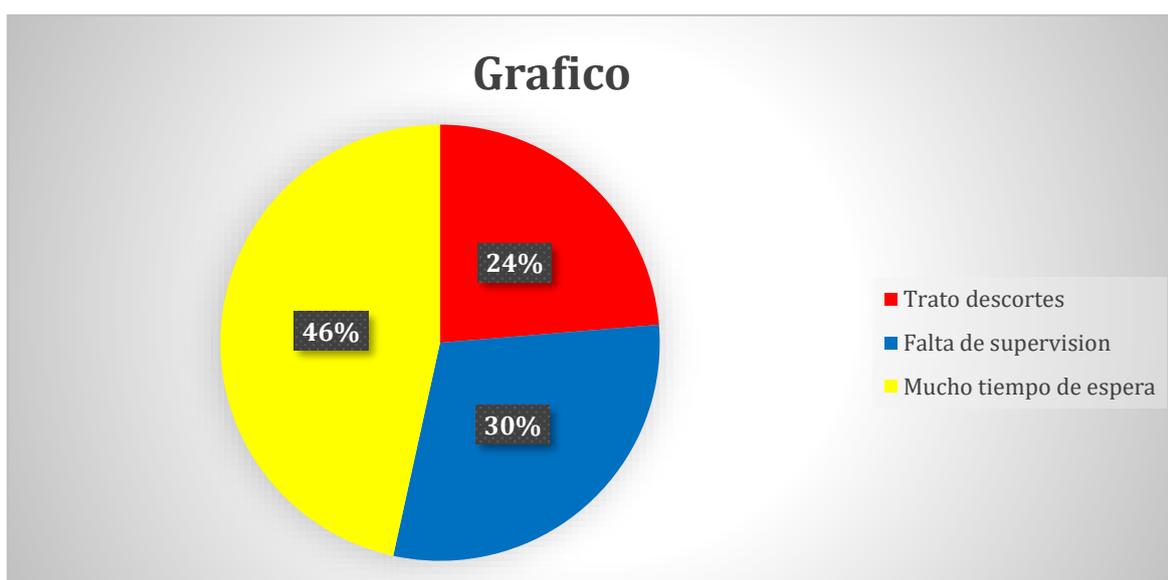
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 70 personas que representan el 18% afirman que la atención recibida es Muy buena, 120 personas que son el 32% dicen que fue Regular y el 50% que son 190 personas supieron responder que es Mala la atención

4. ¿Si considera que la atención no es buena, ¿por cuál de estos factores cree que ocurre?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Trato descortés	90	24%
Falta de supervisión	113	30%
Mucho tiempo de espera	177	47%
Total	380	100%



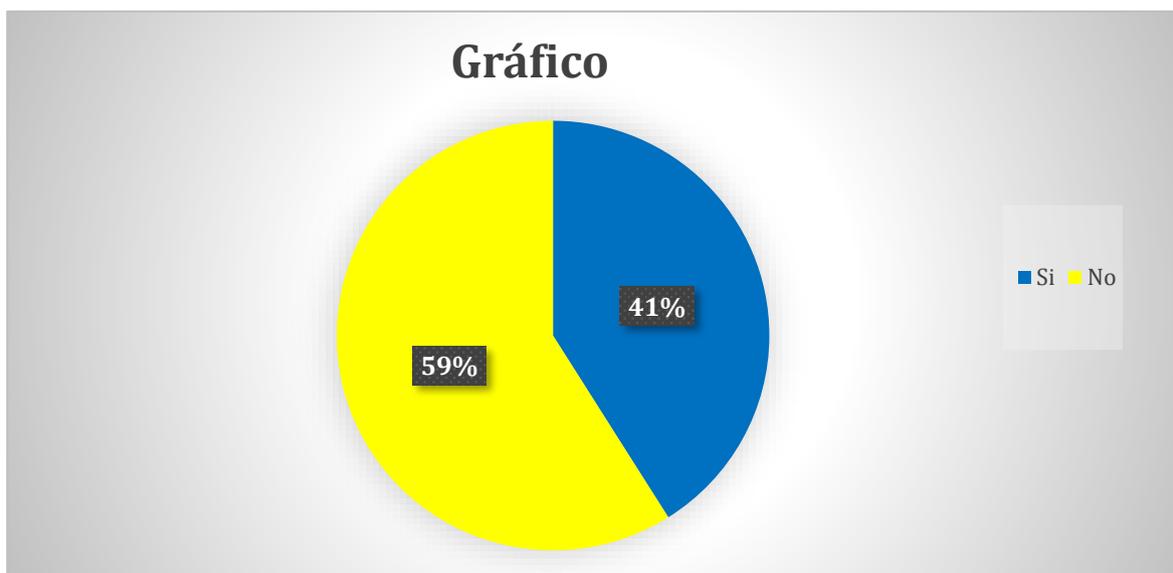
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

La encuesta muestra que 90 usuarios con el 24% considera que la atención no es buena por la falta de recursos, 113 personas con el 30% cree que es por la falta de supervisión y un 47% por el largo tiempo de espera.

5. ¿El centro de salud tiene los recursos y equipos necesarios para su atención?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	117	31%
No	263	69%
Total	380	100%



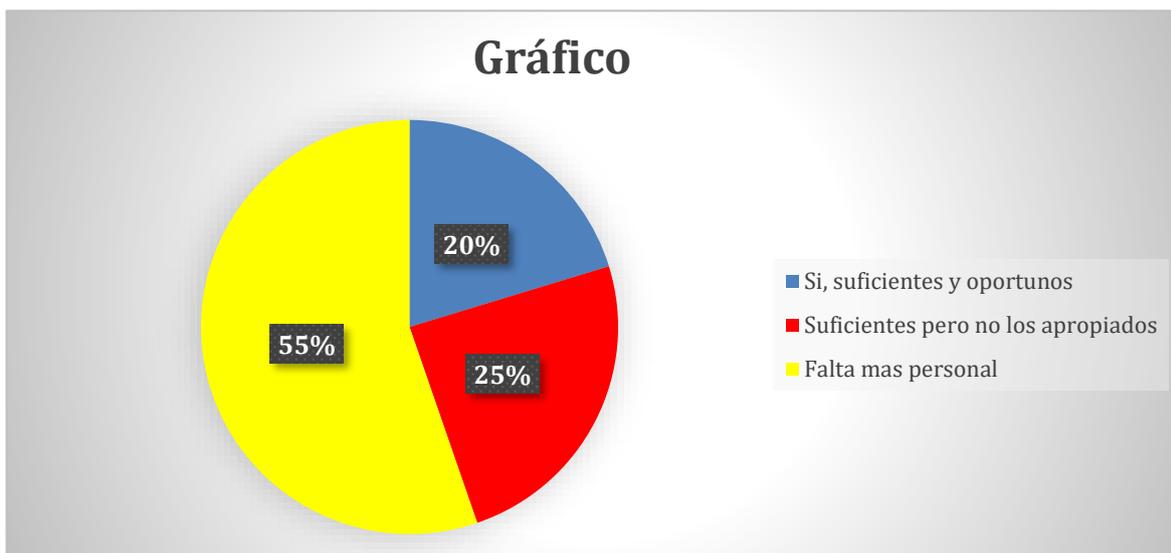
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 117 personas que representan el 31% afirman que Si , que el lugar cuenta con recursos y equipos necesarios, mientras que 263 personas con el 69% dicen que No cuenta con los recursos y equipos necesarios

6. ¿Cree usted que el personal es suficiente y adecuado para su atención?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, suficientes y oportunos	77	20%
Suficientes, pero no los apropiados	93	24%
Falta más personal	210	55%
Total	380	100%



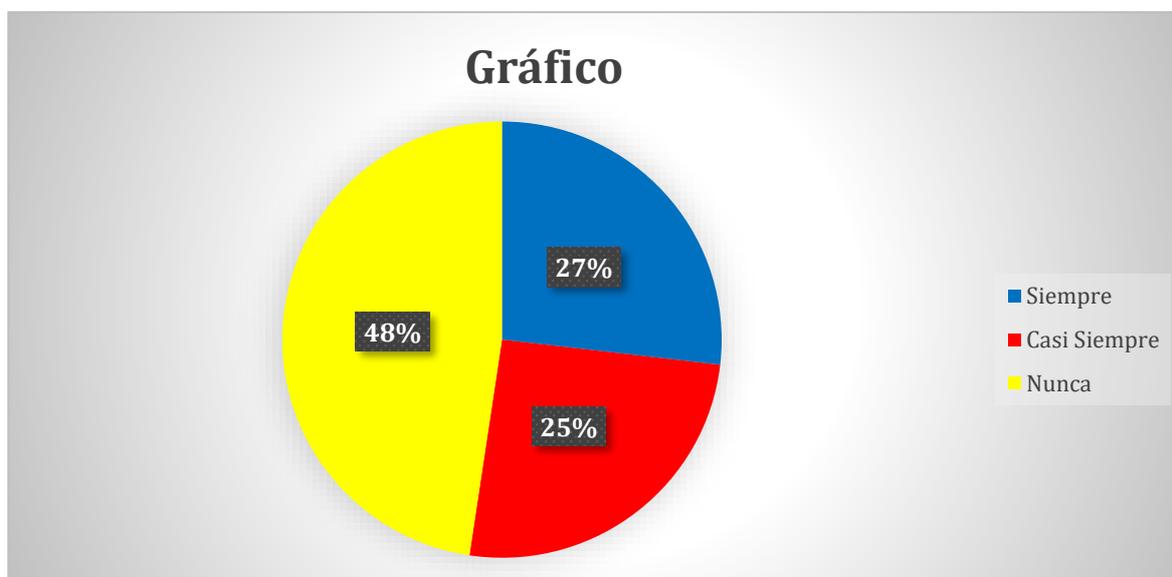
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 77 personas con el 20% consideran que si , suficientes y oportunos son el personal del establecimiento, 93 personas con el 24% creen que son Suficientes Pero no apropiados y 270 personas con el 55% cree que falta más personal en el lugar

7. ¿Considera que su tiempo es respetado por el personal y otros usuarios?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	102	27%
Casi Siempre	97	26%
Nunca	181	48%
Total	380	100%



Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 102 personas con el 27% afirman que Siempre, la atención es respetada por pacientes y empleados, 97 personas con el 28% dicen que Casi Siempre y 183 con el 48% consideran que Nunca.

Entrevista elaborada al encargado del lugar

Orden	Pregunta	Respuesta
1	¿Considera usted que el número de empleados es el correcto para dar una buena atención?	Pienso que el establecimiento si necesita más personal porque en algunos casos cuando se hacen campañas de vacuna en lugares de la zona , los usuarios que van al centro de salud llegan a esperar hasta nuestro regreso y en los tiempos de enfermedades virales se suele necesitar mas pero solo se cuenta con pocos
2	¿Cree usted que la entidad dispone con los recursos necesarios para satisfacer la atención?	Considero que el lugar tiene los medicamentos y equipos correcto pero también nos gustaria mejorar , existen ciertos fármacos o instalaciones que mejorarian la atención del lugar ,como equipos de cómputo actualizados, más espacio , sillas cómodas de espera para asi estar mas satisfecho.
3	¿El establecimiento cuenta con programas o iniciativas para mejorar la atención?	El lugar tiene programas de prevención de ciertas enfermedades y situaciones de salud , especificamente no se hacen programas dedicados a mejorar la atención o analizar ese

		aspecto aunque podría ser buena opción no se lo ha implementado.
--	--	--

4	¿Cómo evaluaría usted la comunicación entre los empleados y usuarios?	Considero que es buena muchas veces existen malos entendidos y son ocasionados por la espera que a veces es demorada, pero se hace lo mejor posible por solucionar y brindarles más atención.
---	---	---

Fuente: Entrevista realizada al encargado del centro de salud de Puertas Negras

Elaborado por:

FODA

FORTALEZAS

- Ubicación estratégica
- Servicios de atención médica
- Horario de atención establecido

DEBILIDADES

- Mala atención al usuario
- Falta de personal médico

- Recursos limitados
- Mejora en la atención al usuario
- Incremento de personal médico
- Retroalimentación y evaluación
- Búsqueda de recursos adicionales

Discusión de Resultados

La implementación de un sistema que mejore la atención hacia los usuarios dentro de una organización implica el desarrollo de cualidades positivas que sean capaces de generar una experiencia efectiva y positiva hacia las personas centrada en ellos capaz de

abrir paso a que un establecimiento mediante la eficiencia pueda reducir problemas, riesgos y errores de atención, logrando de esta manera que se cumpla con los estándares de calidad junto a la productividad dentro de la organización.

En base a la información recopilada por medio de la encuesta se ha proporcionado información útil la cual se empleo para este análisis , podemos observar que el centro de salud presenta una buena atención por parte de los trabajadores ya que los usuarios los expresan así con un porcentaje de 18% , lo que lleca a entender que existe una parte satisfecha con la atención que se ha recibido, de la misma forma también se presenta en el lugar que existe gran parte de usuarios la opinión de que la atención que reciben es mala causando desconfianza por parte de las personas que acuden al lugar lo que sugiere que se necesita revisar la planificación de la dotación de personal y considerar tener más personal para cubrir las necesidades de los pacientes.

La satisfacción de los usuarios se ve reflejada en el tiempo que se les brinda para su atención, de esta manera el no contar la institución con personal adecuado y de buena adecuación de estos le genera retrasos a las citas de atención, un 55% de encuestados evidencia la falta del personal la cual es notoria cuando se acude al lugar , mucha de las personas mantienen largas esperas para poder recibir la atención , la presencia de más personal sería la mejor opción que debería tomar en cuenta el centro de salud para poder tener a disposición personal que asegure la buena atención de los usuarios.

De la misma manera en cuanto a los recursos que dispone el establecimiento para la atención, muchas de las personas tienen el requerimiento de mejores espacios de espera que les resulta incómodos ,además de que en el lugar hace falta insumos de atención que son los más importantes, la renovación de recursos les ayudaría a brindarles mejor atención y así se puedan mostrar satisfechos.

Luego mediante la entrevista realizada revelo áreas de mejora ,considera que el número de empleados es insuficiente para brindar una atención adecuada, especialmente en momentos de alta demanda como campañas de vacunación o brotes de enfermedades virales. Esto sugiere que el establecimiento debería considerar contratar más personal para mejorar la atención.. Además la comunicación entre los empleados y usuarios muestra que en general es buena pero con algunas limitaciones , los malos entendidos que existen muchas veces son por las largas esperas , aunque se trate de mejorar muchos de los desacuerdos se podrán mejorar si la institución mejore las incomodidades que tienen los usuarios sobre la comunicación y los tiempos de espera que alteran el respeto y la empatía

De la misma manera la encuesta expresa que aunque el establecimiento cuenta con los medicamentos y equipos básicos, se identificó la necesidad de mejorar en áreas como tecnología (equipos de cómputo actualizados), infraestructura (más espacio, sillas cómodas de espera) y fármacos los cuales son indispensables para asegurar la atención en una alta calidad .Esto indica que el establecimiento debería invertir en recursos adicionales para mejorar la calidad de la atención .

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones del análisis exhaustivo realizado donde se identificaron diversas áreas de mejora para brindar una atención de alta calidad y dirigida al usuario.

1. Se reveló que el trato inadecuado del personal de salud hacia los usuarios es un factor determinante en la disminución de la satisfacción y confianza en los servicios de salud, lo que a su vez puede tener un impacto negativo en la salud y bienestar de los pacientes, evidenciando la necesidad de implementar estrategias que promuevan una atención respetuosa y centrada en el usuario.
2. Los recursos constituyen un elemento crucial e indispensable para el óptimo desempeño, crecimiento y excelencia de un centro de salud, facilitando la prestación de servicios especializados y una atención de alta calidad a los usuarios al verse limitados, se evidencia una gran brecha entre los recursos que dispone el lugar y las necesidades de los usuarios que son necesarios para mejorar su atención y calidad de salud, el establecimiento cuenta con medicamentos y equipo básico, pero es necesario actualizar recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios.
3. La escasez de personal en el centro de salud genera una serie de problemas y limitaciones en la atención al usuario, incluyendo tiempos de espera prolongados, falta de personalización y atención integral, lo que afecta negativamente la experiencia y satisfacción del paciente, y compromete la calidad y eficacia de la atención médica proporcionada, cuenta con programas de prevención de enfermedades, pero no hay iniciativas específicas para mejorar la atención de manera más profunda, la carencia de formación y desarrollo profesional puede provocar una multitud de desafíos y

contratiempos que limitan la eficiencia, la productividad y la excelencia del centro de salud, repercutiendo negativamente en la calidad de la atención y el bienestar de los mismos.

Recomendaciones

1. Se recomienda enfáticamente capacitar y actualizar regularmente al personal en habilidades de comunicación efectivas, claras y asertivas, para reducir significativamente los malos entendidos, mejorar la coordinación y colaboración entre los miembros del equipo, garantizando así una atención de alta calidad y segura para los usuarios lo que a su vez contribuirá a una mayor satisfacción y experiencia positiva para los usuarios.

2. Se recomienda incrementar y fortalecer el equipo de personal, tanto médico como administrativo, para reducir significativamente los tiempos de espera y mejorar la calidad y eficiencia de la atención, permitiendo así un servicio más personalizado, oportuno y efectivo, que se adapte a las necesidades individuales de cada persona y contribuya a una mayor satisfacción, seguridad y bienestar de los usuarios, así como a una mejor gestión y organización del centro de salud.

3. Se recomienda realizar una actualización y mejora integral de los recursos y infraestructura del centro de salud, incluyendo la renovación y ampliación de los espacios de espera para que sean cómodos, acogedores, así como la renovación regular de insumos médicos de alta calidad, tecnología avanzada y equipamiento moderno, dando una experiencia de atención confortable para los pacientes, que contribuirá a una mayor satisfacción, bienestar y percepción positiva de los usuarios.

Bibliografía

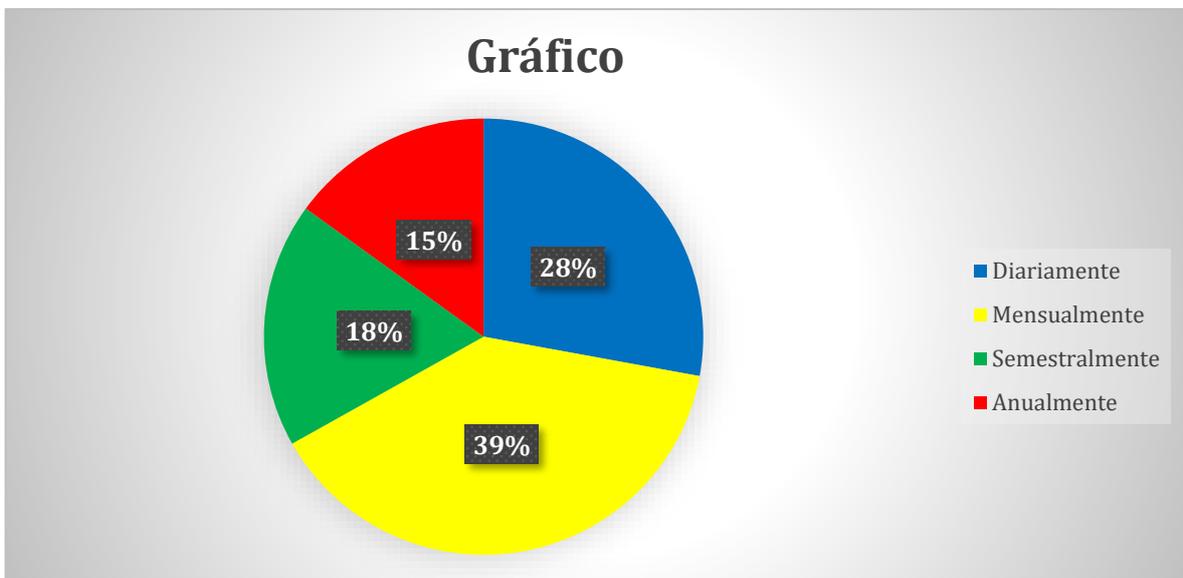
- Castelan, J. (2023, Junio 30). *iSEAZY*. From <https://www.iseazy.com/es/blog/habilidades-vs-competencias-diferencias/>
- Contreraas, A. T. (2019). *Servicio al cliente*. From Prezi: <https://prezi.com/p/tioksytfce6/tarea-3-mapa-conceptual-estudio-de-caso-vivido-o-supuesto/>
- Diaz, P. (2023, Junio Martes). *Escucha activa en redes sociales: sobran motivos para ser todo oídos*. From The Chief Marketing.
- FaterCapital*. (2024). From <https://fastercapital.com/es/contenido/Solucion-de-problemas--dominar-las-tecnicas-de-resolucion-de-problemas-para-mejorar-la-atencion-al-cliente.html>
- Fernandez, A. R., Gonzales, I., & Vasquez, L. (2020, Enero 01). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación y centros de salud. *Revista Dilema Contemporaneos*.
- Laza, C. A. (2019, Noviembre). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036.
- Marroquin, W., & Manotoa, H. M. (2020, Julio 30). La capacitación como generador de valor empresarial. *Visionario Digital*. From Visionario Digital.
- Melara, M. (2020, Marzo Jueves). *Que es la percepción del cliente*. From El blog de Mrlon Melara.
- Moctezuma, A. C. (2024, Abril). *LinkendIN*. From <https://es.linkedin.com/pulse/programa-de-inducci%C3%B3n-punto-clave-en-la-construcci%C3%B3n-hl4uf>
- Murillo, D. G. (2022). Apuntes de Accesibilidad.
- Ocronos. (2022). FORMAS DE COMUNICACIÓN LA COMUNICACIÓN VERBAL. *Ocronos*.
- Rivero, M. (2019). *Empatía, el arte de entender a los demás*.
- Rojas, J. (2023). *Que es el Índice de satisfacción del cliente*. From HUBSPOT: <https://blog.hubspot.es/service/calificacion-de-satisfaccion-del-cliente-csat>
- Sánchez López, F. (2019). *Calidad Total en las organizaciones*.
- Silva, D. D. (2020, Septiembre 21). *Web Content & SEO Associate*. From <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/>
- Silvia. (2021). *Plan de gestión del servicio post venta para fidelización de los clientes de la empresa Remax Platinum*.

Anexos

Formato de preguntas de encuesta

1. ¿Con qué frecuencia acude usted al centro de salud de Puertas Negras?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	106	28%
Mensualmente	148	39%
Semestralmente	69	18%
Anualmente	57	15%
TOTAL	380	100%



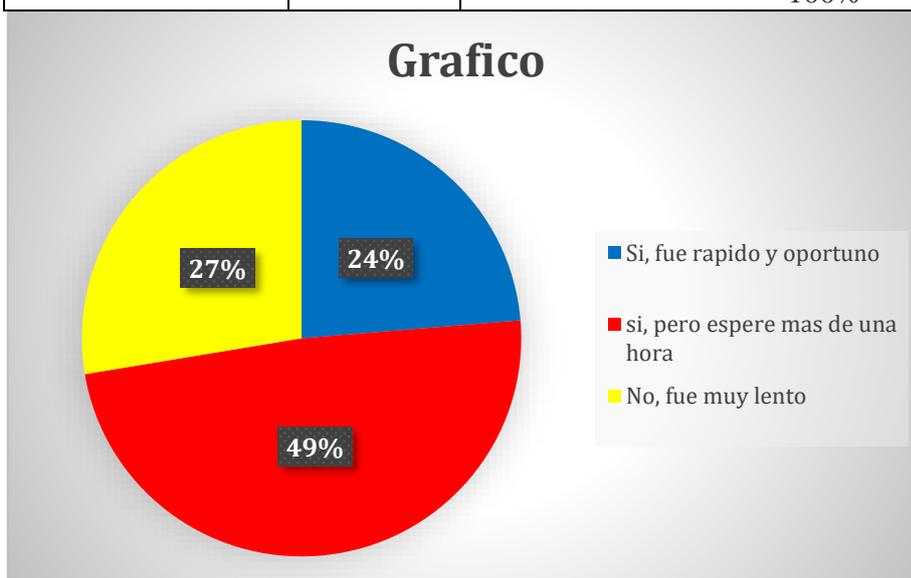
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 usuarios encuestados ,106 personas que representan el 28% acuden al centro de salud Diariamente,mientras que 148 que son el 39% dicen que lo hacen Mensualmente , po otro lado 69 personas que son el 18% lo hacen Semestralmente y un 15% que son 57 personas de 380 afirman que solamente lo hacen Anualmente.

2. ¿Fue fácil obtener una cita y acceso a los servicios que necesitaba?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, fue rápido y oportuno	90	24%
Sí, pero espere más de una hora.	185	49%
No, fue muy lento	105	28%
Total	380	100%



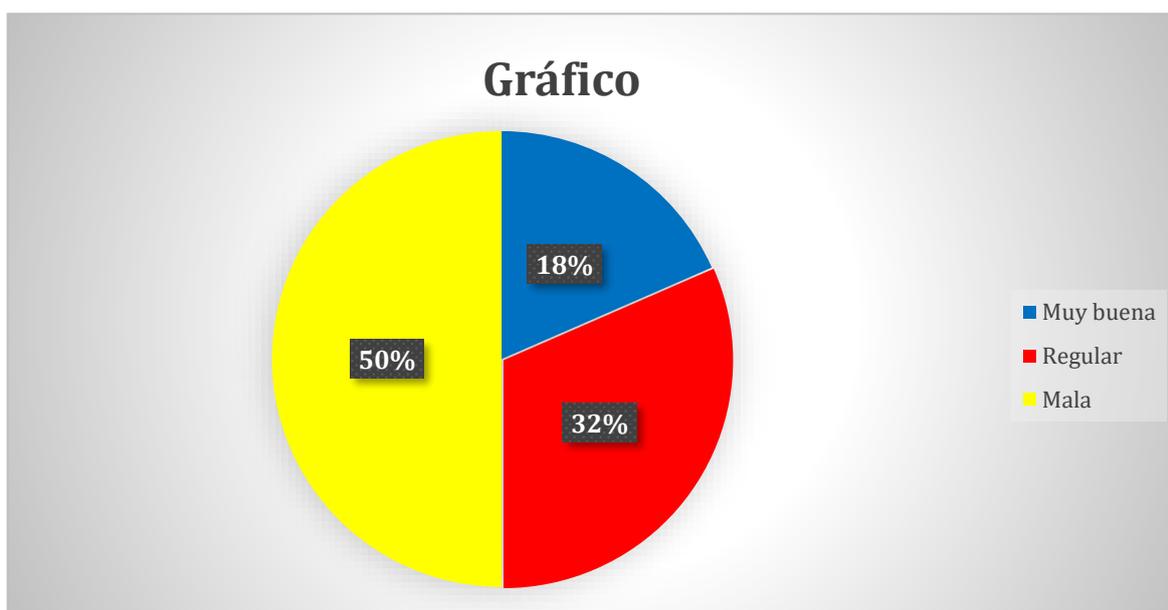
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados un 24% expreso que si fue rápido y oportuno obtener una cita y acceso a servicios, un 49% dice que si, pero que espere mas de una hora y por último 105 personas que representan el 28% que no, fue muy lenta .

3. ¿Cómo calificaría la atención recibida en el centro de salud?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	70	18%
Regular	120	32%
Mala	190	50%
Total	380	100%



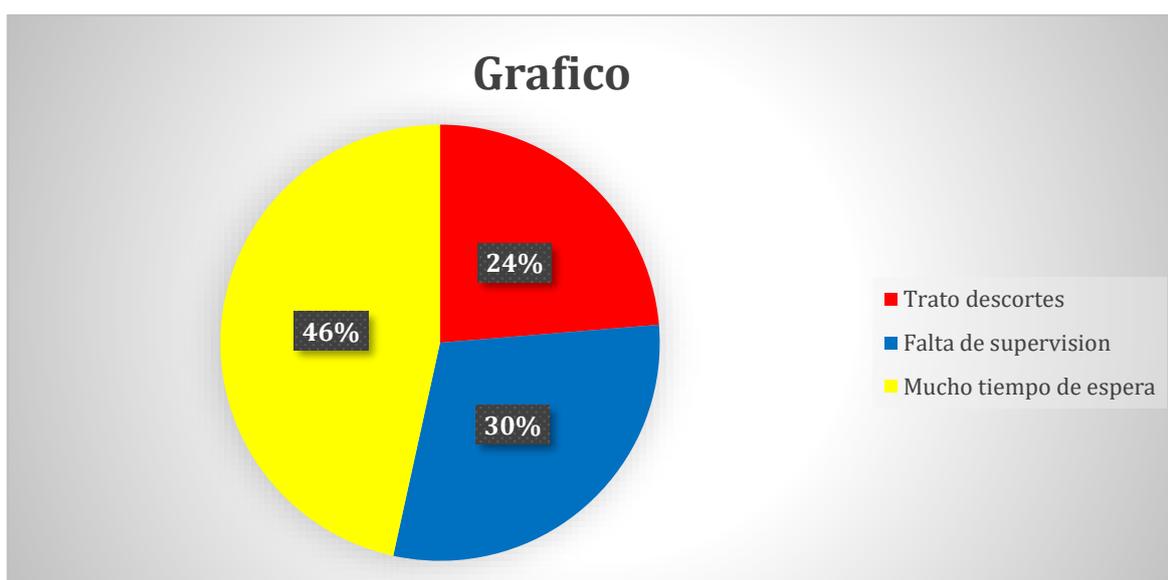
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 70 personas que representan el 18% afirman que la atención recibida es Muy buena, 120 personas que son el 32% dicen que fue Regular y el 50% que son 190 personas supieron responder que es Mala la atención

4. ¿Si considera que la atención no es buena, ¿por cuál de estos factores cree que ocurre?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Trato descortés	90	24%
Falta de supervisión	113	30%
Mucho tiempo de espera	177	47%
Total	380	100%



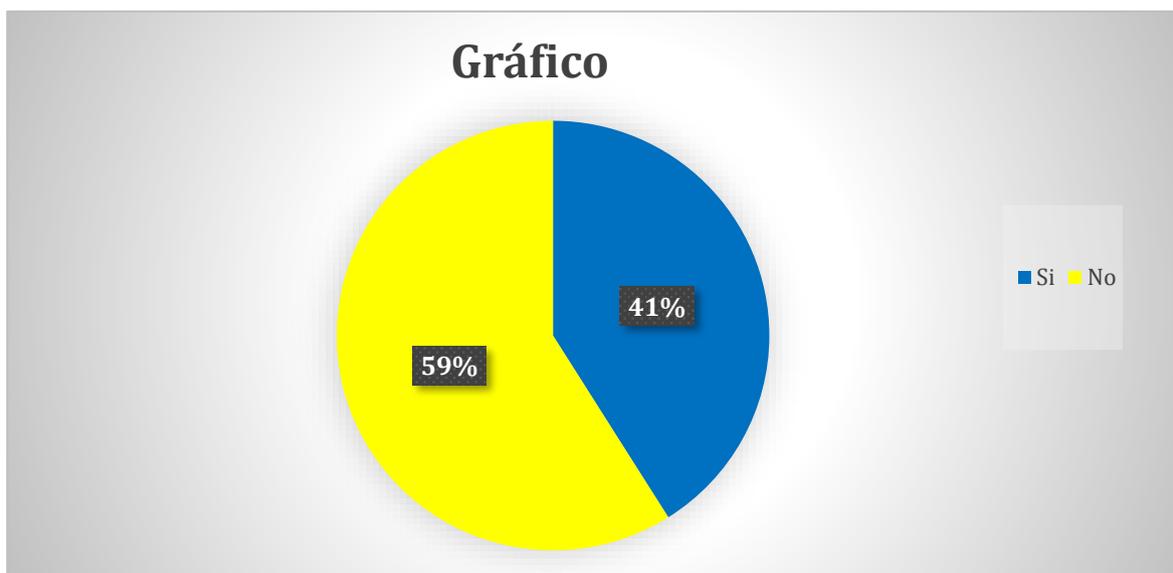
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

La encuesta muestra que 90 usuarios con el 24% considera que la atención no es buena por la falta de recursos, 113 personas con el 30% cree que es por la falta de supervisión y un 47% por el largo tiempo de espera.

5. ¿El centro de salud tiene los recursos y equipos necesarios para su atención?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	117	31%
No	263	69%
Total	380	100%



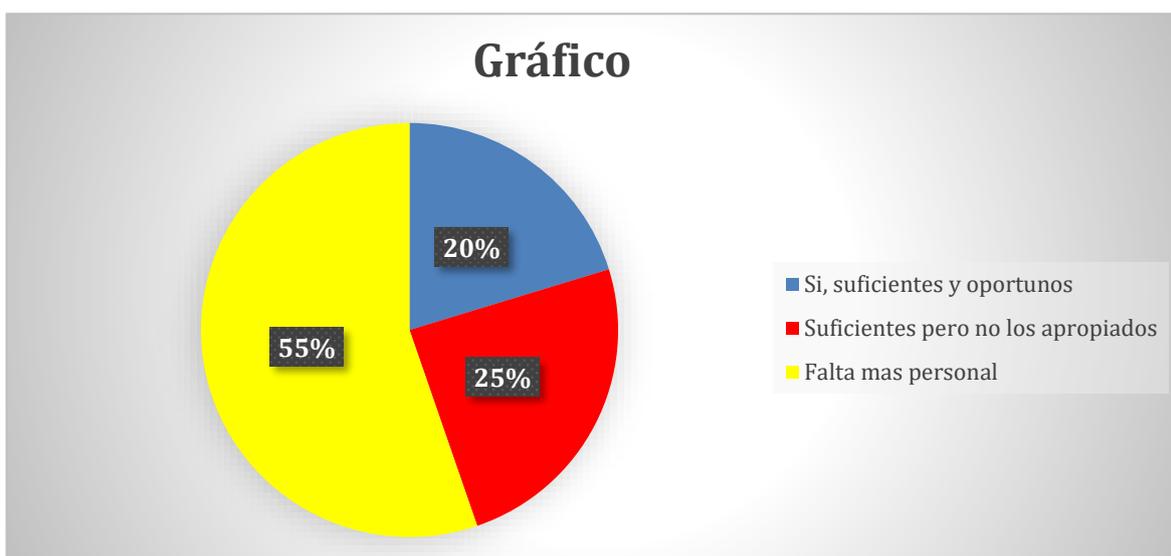
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 117 personas que representan el 31% afirman que Si , que el lugar cuenta con recursos y equipos necesarios, mientras que 263 personas con el 69% dicen que No cuenta con los recursos y equipos necesarios

6. ¿Cree usted que el personal es suficiente y adecuado para su atención?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, suficientes y oportunos	77	20%
Suficientes, pero no los apropiados	93	24%
Falta más personal	210	55%
Total	380	100%



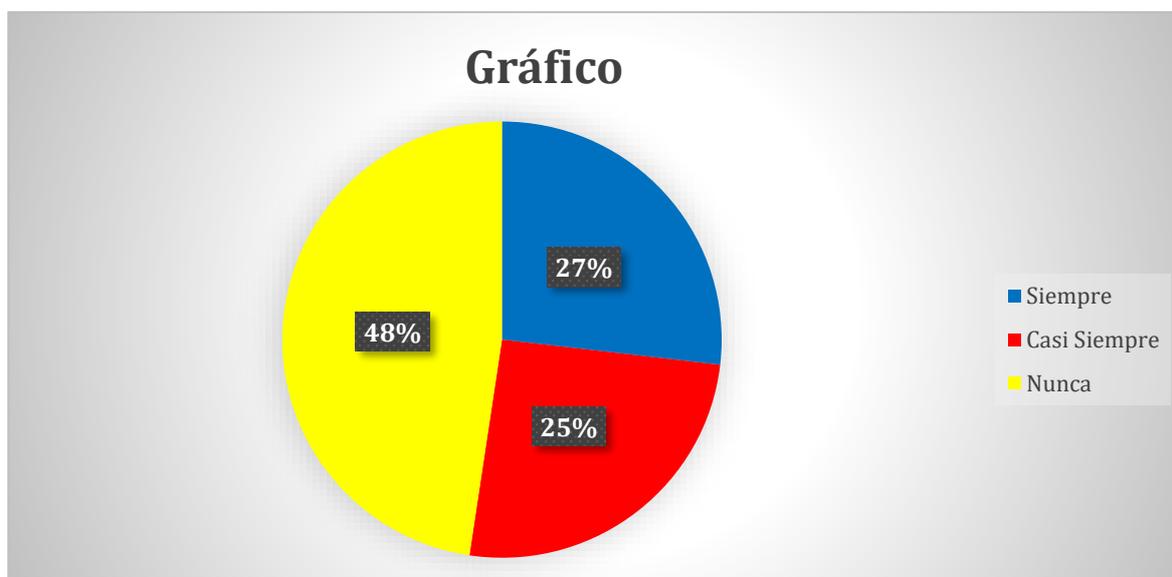
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 77 personas con el 20% consideran que si , suficientes y oportunos son el personal del estacionamiento, 93 personas con el 24% creen que son Suficientes Pero no apropiados y 270 personas con el 55% cree que falta más personal en el lugar

7. ¿Considera que su tiempo es respetado por el personal y otros usuarios?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	102	27%
Casi Siempre	97	26%
Nunca	181	48%
Total	380	100%



Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Puertas Negras.

Elaborado por : Gavilanez Loor Liliana

De los 380 encuestados 102 personas con el 27% afirman que Siempre, la atención es respetada por pacientes y empleados, 97 personas con el 28% dicen que Casi Siempre y 183 con el 48% consideran que Nunca.

Entrevista elaborada al encargado del lugar

Orden	Pregunta	Respuesta
1	¿Considera usted que el número de empleados es el correcto para dar una buena atención?	Pienso que el establecimiento si necesita más personal porque en algunos casos cuando se hacen campañas de vacuna en lugares de la zona , los usuarios que van al centro de salud llegan a esperar hasta nuestro regreso y en los tiempos de enfermedades virales se suele necesitar mas pero solo se cuenta con pocos
2	¿Cree usted que la entidad dispone con los recursos necesarios para satisfacer la atención?	Considero que el lugar tiene los medicamentos y equipos correcto pero también nos gustaria mejorar , existen ciertos fármacos o instalaciones que mejorarian la atención del lugar ,como equipos de cómputo actualizados, más espacio , sillas cómodas de espera para así estar mas satisfecho.
3	¿El establecimiento cuenta con programas o iniciativas para mejor la atención?	El lugar tiene programas de prevención de ciertas enfermedades y situaciones de salud , especificamente no se hacen programas dedicados a mejorar la atención o analizar ese aspecto aunque podria ser buena opcion no se lo ha implementado.

4	¿Cómo evaluaría usted la comunicación entre los empleados y usuarios?	Considero que es buena muchas veces existen malos entendidos y son ocasionados por la espera que a veces es demorada, pero se hace lo mejor posible por solucionar y brindarles más atención.
---	---	---

Fuente: Entrevista realizada al encargado del centro de salud de Puertas Negras

Elaborado por: Gavilánez Loor Lady Liliana

Consulta de RUC

RUC
1260047290001

Razón social
DIRECCION DISTRITAL 12D01-BABA-BABAHOYO-MONTALVO-
EDUCACION

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	GALLEGOS ZURITA WILLIAM IVAN
Identificación:	1202297097

Contribuyente fantasma **NO** Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

Actividad económica principal	ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE ENSEÑANZA POSTSECUNDARIA Y DE PROGRAMAS ESPECIALES DE REEDUCACION PROFESIONAL		
Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
SOCIEDAD	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	SI	SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2013-01-25	2024-06-26		

[Mostrar establecimientos](#)

[Nueva consulta](#)



Babahoyo, 11 de julio de 2024.
D-FAFI-UTB-00583-2024.

Dra.

Josmary Heredia Flores.

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE SALUD DE PUERTAS NEGRAS DISTRITO
12D01.**

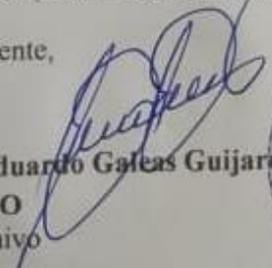
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La señorita **LADY LILIANA GAVILANEZ LOOR**, con cédula de identidad No. **125106944-7** estudiante de la Carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el periodo **ABRIL – AGOSTO 2024**, trabajo de titulación modalidad de examen de carácter complejo, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADA EN COMERCIO**, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar su estudio de caso con el tema: **“ATENCIÓN EN EL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD PUERTAS NEGRAS DISTRITO 12D01 UBICADO EN LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERIODO 2023”**.

Atentamente,


Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE
DECANO
c.c: Archivo



