



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA
EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “SALVATORE”
EN EL ÁREA DE LABORATORIO EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR:

CARLOS JAVIER GUEVARA YEROVI

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA
EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “SALVATORE”
EN EL ÁREA DE LABORATORIO EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR: CARLOS JAVIER GUEVARA YEROVI

DIRECTORA: ING. JAZMÍN ISABEL GARCÍA GUERRA

Riobamba – Ecuador

2022

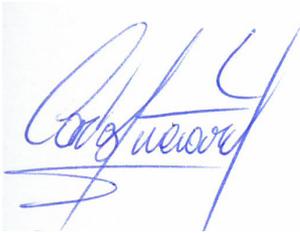
© 2022, Carlos Javier Guevara Yerovi

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Carlos Javier Guevara Yerovi, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de diciembre de 2022.

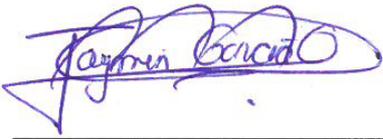
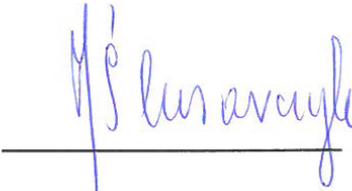


Carlos Javier Guevara Yerovi

C.I. 0603944604

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “SALVATORE” EN EL ÁREA DE LABORATORIO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**”, realizado por el señor: **CARLOS JAVIER GUEVARA YEROVI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
PhD. Roberto Isaac Costales Montenegro PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-12-15
Ing. Jazmín Isabel García Guerra DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-12-15
Ing. María Slusarczyk Antosz ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-12-15

DEDICATORIA

Con mucho amor a mis padres, Pedro y Mariana, a mi hermana Marta y a Geovanna, pues han sido el pilar fundamental en toda mi vida universitaria, siendo el apoyo incondicional en cada momento, sin ellos nada de esto hubiese sido posible.

Carlos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios por concederme la oportunidad de haberme podido desarrollar personal y profesionalmente en mi querida ESPOCH; gracias también a cada uno de los docentes que me han acompañado a lo largo de mi carrera y sobre todo en este proceso de titulación; de igual manera a laboratorio SALVATORE por brindarme por abrirme las puertas y brindarme toda la información necesaria para realizar este trabajo.

Carlos.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	4
1.1. Antecedentes.....	4
<i>1.1.1. Delimitación del problema.....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.2. Antecedentes investigativos</i>	<i>4</i>
1.2. Marco teórico	6
<i>1.2.1. Marco legal.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2. Variables.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2.1. Modelo de gestión administrativa financiera</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2.2. Importancia de la gestión administrativa financiera</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2.3. Gestión administrativa.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2.4. Gestión financiera.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.2.5. Estructura administrativa</i>	<i>7</i>
<i>1.2.2.6. Estructura financiera.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2.7. FODA.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2.8. Optimización de recursos</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2.9. Rentabilidad.....</i>	<i>9</i>
1.3. Marco conceptual.....	9
<i>1.3.1. Gestión.....</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2. Gestión administrativa</i>	<i>9</i>
<i>1.3.3. Gestión financiera.....</i>	<i>10</i>
<i>1.3.4. Implementación.....</i>	<i>10</i>
<i>1.3.5. Modelo</i>	<i>10</i>
<i>1.3.6. Manual de funciones</i>	<i>10</i>
<i>1.3.7. Rentabilidad</i>	<i>10</i>

1.3.8.	<i>Planeación estratégica</i>	10
1.3.9.	<i>Marketing mix</i>	11
1.4.	Idea a defender	11
1.5.	Interrogantes de estudio	11

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	12
2.1.	Enfoque de investigación	12
2.2.	Nivel de investigación	12
2.3.	Investigación exploratoria	12
2.4.	Investigación descriptiva	12
2.5.	Diseño de la investigación	12
2.5.1.	<i>Investigación diagnóstica</i>	12
2.6.	Tipo de estudio	13
2.6.1.	<i>Investigación bibliográfica y documental</i>	13
2.6.2.	<i>Investigación de campo</i>	13
2.7.	Población y muestra	13
2.7.1.	<i>Población</i>	13
2.7.2.	<i>Muestra</i>	14
2.8.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	14
2.8.1.	<i>Métodos</i>	14
2.8.2.	<i>Científico</i>	14
2.8.3.	<i>Analítico – Sintético</i>	15
2.8.4.	<i>Deductivo</i>	15
2.9.	Técnicas de Investigación	15
2.9.1.	<i>Encuesta</i>	15
2.9.2.	<i>Entrevista</i>	15
2.9.3.	<i>La observación</i>	15
2.9.4.	<i>Muestreo</i>	15
2.9.5.	<i>Instrumentos</i>	16
2.9.6.	<i>Encuestas</i>	16
2.9.7.	<i>Entrevistas</i>	16
2.9.8.	<i>Fichas de observación</i>	16

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	17
3.1.	Resultados de las encuestas.....	17
3.1.1.	<i>Información general.....</i>	17
3.1.2.	<i>Análisis calidad del servicio.....</i>	20
3.1.3.	<i>Análisis Compromiso con el cliente</i>	24
3.1.1.	<i>Análisis de resultados de la encuesta a los clientes</i>	27
3.1.2.	<i>Análisis de resultados de la encuesta a los colaboradores</i>	27
3.1.3.	<i>Resultados y análisis de la entrevista</i>	28
3.1.4.	<i>Resultados de la ficha de observación.....</i>	28
3.1.5.	<i>Análisis de resultados de la ficha de observación.....</i>	30
3.2.	Propuesta	30
3.2.1.	<i>Título</i>	30
3.2.2.	<i>Objetivo.....</i>	30
3.2.3.	<i>Contenido de la propuesta</i>	31
3.2.4.	<i>Diseño del modelo de gestión administrativo financiero.....</i>	32
3.2.4.1.	<i>Enfoque financiero.....</i>	32
3.2.4.2.	<i>Análisis de ingresos</i>	32
3.2.4.3.	<i>Análisis de gastos.....</i>	32
3.2.4.4.	<i>Planificación financiera</i>	33
3.2.4.5.	<i>Diseño de una planificación financiera para el laboratorio “SALVATORE”.....</i>	34
3.2.5.	<i>Enfoque administrativo</i>	36
3.2.5.1.	<i>Misión</i>	36
3.2.5.2.	<i>Visión</i>	36
3.2.5.3.	<i>Valores</i>	38
3.2.5.4.	<i>Principios.....</i>	39
3.2.5.5.	<i>Objetivos internos</i>	40
3.2.6.	<i>Estructura organizacional.....</i>	41
3.2.6.1.	<i>Organigrama estructural circular del laboratorio “SALVATORE”.....</i>	41
3.2.6.2.	<i>Análisis FODA.....</i>	42
3.2.6.3.	<i>Estrategias de calidad</i>	43
3.2.6.4.	<i>Manual de Funciones y Descripción de Procesos.....</i>	45
3.2.6.5.	<i>Flujograma de actividades</i>	57
	CONCLUSIONES	58
	RECOMENDACIONES	59

BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Delimitación del problema.....	4
Tabla 2-1:	Marco legal.....	6
Tabla 1-2:	Población.....	13
Tabla 1-3:	Ficha de observación.....	29
Tabla 2-3:	Análisis de Ingresos	32
Tabla 3-3:	Análisis de Gastos	32
Tabla 4-3:	Planificación Financiera.....	33
Tabla 5-3:	Diseño de una Planificación Financiera para el Laboratorio “SALVATORE”	34
Tabla 6-3:	Misión	36
Tabla 7-3:	Visión	37
Tabla 8-3:	Valores	38
Tabla 9-3:	Análisis FODA.....	42
Tabla 10-3:	Estrategias de calidad.....	43
Tabla 11-3:	Manual de funciones gerente	45
Tabla 12-3:	Manual de funciones secretaria.....	46
Tabla 13-3:	Manual de funciones laboratorista	47
Tabla 14-3:	Manual de funciones auxiliar de laboratorio.....	48
Tabla 15-3:	Manual de funciones gestor de calidad	49
Tabla 16-3:	Manual de funciones recurso humano.....	50
Tabla 17-3:	Manual de funciones marketing	51
Tabla 18-3:	Manual de funciones abogado.....	52
Tabla 19-3:	Manual de funciones contador externo	53
Tabla 20-3:	Manual de funciones auxiliar financiero.....	54
Tabla 21-3:	Manual de funciones personal de limpieza	55
Tabla 22-3:	Manual de funciones personal de seguridad	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3: Modelo de Gestión Administrativa-Financiera	31
Figura 2-3: Principios	39
Figura 3-3: Objetivos internos.....	40
Figura 4-3: Estructura organizacional	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Pregunta N.1.....	17
Gráfico 2-3: Pregunta N.3.....	18
Gráfico 3-3: Pregunta N.4.....	19
Gráfico 4-3: Pregunta N.5.....	20
Gráfico 5-3: Pregunta N.6.....	21
Gráfico 6-3: Pregunta N.8.....	22
Gráfico 7-3: Pregunta N.9.....	23
Gráfico 8-3: Pregunta N.2.....	24
Gráfico 9-3: Pregunta N.7.....	25
Gráfico 10-3: Pregunta N.10.....	26

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: ENCUESTA 2

ANEXO C: ENTREVISTA

ANEXO D: FICHA DE OBSERVACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un modelo de gestión administrativa financiera para el centro de especialidades médicas “SALVATORE” en el área de Laboratorio en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Se desarrolló la investigación con una metodología de enfoque cualitativo; a través, del uso de métodos inductivos y deductivos, manejando un nivel de investigación exploratoria y descriptiva; lo que, permitió aplicar las diferentes técnicas de investigación como: la entrevista, encuesta y ficha de observación. Los resultados se dispusieron en función de la aplicación de los tres instrumentos resumidos en 360 encuestas a los clientes, 6 encuestas a los colaboradores, 1 entrevista a la administradora y una ficha de observación dentro del laboratorio. Una vez realizada la tabulación y análisis de todos los resultados se obtuvo que un 60.8% de la población encuestada consideran que el nivel de atención es excelente pese a que se evidenció la falta y desconocimiento de un modelo de gestión administrativo financiero; por lo que, se desarrolló una propuesta enmarcada en tres ejes principales que fueron: el eje Administrativo, Financiero y Técnico; que permitieron, plantear estrategias que encaminarán a que la organización prestadora de servicios ejecute sus objetivos en búsqueda de mejorar su gestión y con ello mantener una constante mejora continua de la institución. Siendo así, se concluye que la administración actual está clara de las falencias que posee la organización, por lo tanto, existe la disposición de utilizar nuevas herramientas administrativas y financieras para lograr fortalecer estas debilidades. A su vez, se recomienda implementar el modelo de gestión administrativo financiero puesto que permitirá mejorar los procesos que se llevan a cabo en el Laboratorio “SALVATORE”, optimizando sus recursos para así mantener una rentabilidad positiva creciente a través del tiempo.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO>, <MEJORA DE PROCESOS>, <OPTIMIZACIÓN RECURSOS>, <RENTABILIDAD>, <RIOBAMBA(CANTÓN)>.



06-01-2023

0047-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research aimed to develop a financial and administrative management model for the "SALVATORE" medical specialty center in the laboratory area in the city of Riobamba, Province of Chimborazo. The research was designed with a qualitative approach methodology; through the use of inductive and deductive methods, handling an exploratory and descriptive level of analysis, which allowed the application of different research techniques such as interviews, surveys, and observation sheets. The results were obtained from the application of the three instruments summarized in 360 customer surveys, six employee surveys, one interview with the manager, and an observation sheet inside the laboratory. Once the results were tabulated and analyzed, it was found that 60.8% of the surveyed population considered the level of attention to be excellent, although the lack of knowledge of an administrative and financial management model was evident; therefore, a proposal was developed based on three main axes: the Administrative, Financial and Technical axes, which allowed the development of strategies that will enable the service provider organization to execute its objectives in search of improving its management and thus maintain a constant continuous improvement of the institution. Therefore, it is concluded that the current administration is evident in the organization's weaknesses. Therefore, there is a willingness to use new administrative and financial tools to strengthen these weaknesses. At the same time, it is recommended to implement the economic and organizational management model since it will allow for improve the processes that are carried out in the Laboratory "SALVATORE," optimizing its resources to maintain growing positive profitability through time.

Keywords: <FINANCIAL ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL>, <PROCESS IMPROVEMENT>, <RESOURCE OPTIMIZATION>, <PROFITABILITY>, <RIOBAMBA(CANTON)>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

La globalización y el avance tecnológico del momento actual en el que vivimos hacen que las empresas y establecimientos se desenvuelven en un medio en el cual deben buscar alcanzar ser cada vez más prácticos, dinámicos y versátiles, es por esta razón que se deben adaptar a los cambios que se presentan como estrategias para que las empresas puedan posicionarse y mantenerse dentro del mercado, entre ellas encontramos la implementación de modelos de gestión, que presenta diversos procesos interrelacionados con el fin de alcanzar metas y servir como soporte, dentro del ámbito de especialización en el que se lo adecue, para la empresa.

Junto con la pandemia que estamos atravesando surgen necesidades para la población en cuanto a la prevención o pronta detección de la infección por SARS CoV- 2 y todas las variantes que ha presentado el virus, por lo que tener laboratorios de calidad adecuados, accesibles, confiables y con tecnología de punta es uno de los objetivos dentro de la sociedad.

En el presente trabajo se investiga la importancia de la aplicación de un modelo administrativo financiero para el área de laboratorio del Centro de Especialidades “SALVATORE”, esto, debido a la importancia que actualmente representa una buena administración de los recursos tanto administrativos, operativos y financieros para que de esta forma se pueda aumentar la productividad y rentabilidad del establecimiento, de la misma manera es importante realizar un diagnóstico para conocer la situación actual y mediante Instrumentos de Investigación recopilar información real que permita conocer y evaluar el funcionamiento actual que presenta el establecimiento y a partir de estos datos poder proponer un modelo administrativo financiero para un laboratorio clínico que permita mejorar la eficiencia y maximizar resultados no solo para el establecimiento sino para el cliente en general, ya que con un buen modelo de gestión la entidad podrá mejorar su administración, gestión, estructura organizacional, control y podrá satisfacer la necesidad de un mayor número de clientes, a la vez que el laboratorio podrá optimizar el manejo de sus recursos, mejorar precios y maximizar sus ganancias.

La propuesta de un modelo de gestión administrativo financiero podrá permitir al Laboratorio mejorar el desarrollo de procesos y a su vez implementar procedimientos innovadores que ayuden a orientar de mejor manera la administración y gestión del establecimiento para que los actores participativos, tanto colaboradores como clientes se sientan más satisfechos con el servicio prestado y recibido, en consecuencia, de esto, se implementarán técnicas para que se pueda aprovechar de mejor manera los recursos que la tecnología pone a nuestra disposición para un mejor servicio y por ende mayor captación de clientes, lo cual generará mayor satisfacción para los mismos al igual que mayor estabilidad y crecimiento para el laboratorio.

La presente Investigación contiene la siguiente estructura:

En el Capítulo I corresponde al Marco Teórico Referencial el cual está compuesto por los antecedentes, en el que intervienen la delimitación de la zona de estudio, antecedentes investigativos, también presenta el Marco Teórico en el que se desarrolla el marco legal, variables dependientes e independientes, el Marco Conceptual en el que se desarrollan conceptos que sirven para el estudio, la idea a defender y las interrogantes de estudio que nos ayudan a cumplir con los objetivos planteados dentro del trabajo de Investigación.

El Capítulo II corresponde al Marco Metodológico que se compone del enfoque de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, tipo de estudio, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que ayudan a recolectar la información relevante para el trabajo de Investigación.

El Capítulo III corresponde a los resultados y evaluación de resultados en el que se estructura el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación, la propuesta de un Modelo de Gestión Administrativo Financiera para el Centro de Especialidades Médicas “SALVATORE” en el área de Laboratorio en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo con los lineamientos, especificaciones y estrategias basadas en un análisis financiero y administrativo de la situación actual. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía utilizada para el desarrollo del estudio y se adjuntan los Anexos existentes.

Planteamiento de problema

Los laboratorios Clínicos son establecimientos públicos y privados que cumplen un rol sumamente importante dentro de la sociedad al brindar servicios en el área médica como coadyuvante de la salud individual y colectiva, cuentan con profesionales de calidad, recursos financieros, económicos, tecnológicos y equipos de última de gama que permitan brindar un servicio rápido, confiable y de calidad.

A raíz de la pandemia ocasionada por el COVID-19 este sector tuvo un incremento notorio dentro de la ciudad de Riobamba, ya que los análisis clínicos que se realizan dentro de un laboratorio clínico contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de diferentes enfermedades. Mejorar los procesos que encaminan y ponen en marcha una correcta gestión administrativa y financiera, componen la base fundamental para el progreso y posicionamiento de las empresas en el mundo globalizado de hoy en día, es por ello que en la actualidad consolidar y utilizar

métodos eficaces que resulten eficientes dentro de las finanzas de las empresas nos permite alcanzar posicionamiento en el mercado del sector en el cual se desarrolle.

Luego de un breve diagnostico se conoce que el laboratorio no ha efectuado un análisis financiero lo que imposibilita tener una visión clara de cómo está la situación actual y de esta forma poder tomar decisiones futuras ligadas a aspectos de control, pronóstico, análisis o la obtención de información financiera.

Actualmente las empresas se encaminan en políticas que ayudan en los procesos internos de estas entidades, tratando de lograr un manejo adecuado de sus recursos, sin embargo, en gran parte de las empresas existen problemas en cuanto a la distribución adecuado de los recursos financieros. Gran parte de los propietarios de Laboratorios carecen de conocimiento sobre gestión financiera, por lo que no lo aplican, lo cual representa un riesgo al desconocer de su realidad económico financiera orillándolos a tomar decisiones poco asertivas para su crecimiento y supervivencia dentro del mercado.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proponer un modelo de gestión administrativa financiera para el centro de especialidades médicas “SALVATORE” área de laboratorio, para optimizar el manejo de recursos financieros.

Objetivos específicos

- Realizar la revisión bibliográfica acerca del modelo de gestión administrativa financiera, misma que permitirá recopilar información relevante para el desarrollo del trabajo.
- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual del centro de especialidades médicas “SALVATORE”, área de laboratorio, usando los instrumentos de investigación.
- Plantear la propuesta basada en estrategias que contribuyan a un modelo de gestión administrativo financiera en el centro de especialidades médicas “SALVATORE” área de laboratorio.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes

1.1.1. Delimitación del problema

El Centro de Especialidades “SALVATORE” Área de Laboratorio posee una Matriz ubicada en la Calle Veloz entre Brasil y teniente Latus y una sede Ubicada frente a la puerta principal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Riobamba, brinda un servicio de diagnóstico clínico mediante diferentes análisis que ayudan al diagnóstico, prevención y tratamientos para la salud, brindando servicios en el área médica como coadyuvante de la salud individual y colectiva.

Posee un grupo de colaboradores capacitados y eficientes quienes son los encargados de la recepción, toma de muestras, análisis y entrega de resultados.

Tabla 1-1: Delimitación del problema

INSTITUCIÓN:



**CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS
“SALVATORE” ÁREA DE LABORATORIO**

Objeto de estudio:	Modelo de Gestión Administrativa y Financiera
Campo de acción:	Gestión Administrativa Financiera
Cantón:	Riobamba
Provincia:	Chimborazo

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

1.1.2. Antecedentes investigativos

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación y para su mejor entendimiento y toma de decisiones, se tomó como referencia varias tesis elaboradas en diferentes ciudades del Ecuador, de las cuales nos centramos en el enfoque teórico del tema y la importancia que le dan al modelo de gestión administrativo financiero, mismas que están detalladas a continuación:

En la investigación que lleva por título: “Diseño de un modelo de gestión administrativa-financiera para el Hospital General RIOHOSPITAL de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” menciona la importancia del modelo de gestión administrativa financiera para toda empresa, proponiendo nuevas estrategias para posicionarse en el mercado, esto conlleva a la necesidad del diseño de un modelo de gestión administrativa financiera que da paso al mejoramiento de sus actividades diarias e implementación de objetivos, análisis financieros que contribuyen en el crecimiento institucional, además plantea que el modelo de gestión administrativa financiera es el eje central para llevar a cabo las diferentes actividades que encaminan a la obtención del máximo rendimiento administrativo y financiero, pues permite contar con la capacidad de afrontar los retos de la competencia con mayores probabilidades de éxito (Pilco, 2019, p.76).

En la investigación que llevo por título: “Modelo de Gestión Administrativa Financiera para las Industrias Paneleras de la Parroquia Malacatos, Cantón Loja” menciona que la gestión administrativa financiera es considerada como la clave del éxito en cualquier tipo de organización, ya que tiene como objetivo planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos que posee la organización, sean estos: humanos, materiales y financieros, a fin de que sean utilizados de forma responsable y óptima, permitiendo así, no solo disminuir el riesgo de las obligaciones futuras, sino también incrementar la rentabilidad de la Organización, logrando ubicarla dentro del mercado (Ávila, 2016, p.41).

En la Investigación que lleva por título: “Modelo de Gestión Administrativo, Contable y Financiero para Nova Clínica Moderna S.A. de la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura” plantea el Modelo de Gestión Administrativo, Contable y Financiero para la empresa con el mismo que permitió mejorar el desempeño dentro de la organización en cada una de las áreas así introducir estabilidad y confianza a los pacientes. El Modelo de Gestión Administrativo, Contable y Financiero se pretende realizar con el propósito de lograr eficiencia y efectividad en los procesos, procedimientos y operaciones aportando a la organización posibles soluciones, y mejoras en los procesos para proporcionar información confiable, oportuna y de calidad a los clientes, con la finalidad de aportar a una correcta toma de decisiones, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía imbabureña. El clima organizacional es importante dentro de una organización y se lo consigue con un grupo de colaboradores motivados para lograr una comunicación interna eficaz con la intención de permitir un control y optimización de los recursos, lo que permite ofrecer una atención de calidad que está en mejoramiento continuo (Santafé Dávila, 2017, p.102).

1.2 Marco teórico

1.2.1 Marco legal

Tabla 2-1: Marco legal

Ley	Inciso	Descripción
Reglamento para el funcionamiento de los laboratorios clínicos (2012)	CAPÍTULO V Del personal de los laboratorios clínicos.	Art. 16.- Para el laboratorio clínico general, se designará a un responsable de la gestión de la calidad a cargo del diseño, implementación, monitoreo y mejora del sistema de gestión. Este responsable puede ser el mismo director. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

1.2.2. Variables

1.2.2.1. Modelo de gestión administrativa financiera

Es un instrumento de tipo organizacional que permite desarrollar un escenario encaminado a la ejecución de actividades de reposicionamiento y progreso en la rentabilidad y eficacia de las empresas (Villacis, Hernández, & Villacís, 2017, p.95).

1.2.2.2. Importancia de la gestión administrativa financiera.

La gestión administrativa financiera es un eslabón fundamental para el direccionamiento del éxito empresarial de todo negocio que busca el bienestar y permanencia en el mercado, ciclo del capital es la razón principal de la teoría de la empresa y que utiliza la pluralidad de los objetivos de la organización, maximizando los beneficios y el valor de las acciones de la entidad, con ello, se logra sustentar su valor en la Bolsa fiduciaria o de valores y en la cotización regular que estas exigen (Cortez & Vergara, 2018, p.156).

1.2.2.3. Gestión administrativa

Posee un carácter sistémico, al ser portadora de operaciones racionalmente encaminadas al logro de los objetivos por medio del desempeño de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. La innovación empresarial tiene un rol

sobresaliente el que es considerado como un perfeccionamiento en el modelo de negocio empresarial, asimismo, resulta novedoso efectuar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el objetivo de ser más eficaz y conseguir un mejor posicionamiento, o crear un mercado completamente nuevo donde no coexistan competidores (Briones, 2017, p.80).

1.2.2.4. Gestión financiera.

Es una de las áreas habituales que comprenden un proceso de gestión y gerencia de cada empresa indistintamente de su tamaño o del sector al que corresponde a dicha organización. Se considera preciso poder ejecutar y efectuar el análisis, decisiones y acciones a procesos de evaluación, en el cual se encuentra vinculada con la estrategia y medios financieros que sean precisos para mantener la operatividad de la organización favoreciendo al mismo tiempo el margen de utilidad para los accionistas. La función financiera forma todas las labores relacionadas con el control, logro y utilización de recursos. Si se logra entender que dicha función se encuentra relacionada con la toma de decisiones referentes a la capacidad y estructura de los activos, a nivel de la distribución de la financiación y a la política de los dividendos, lo cual conlleva especular que cada empresa debe precisar sus objetivos estratégicos desde disímiles perspectivas, según sus necesidades. Es por ello que el objetivo de la gestión financiera para las empresas, concibe a que la organización se maneje con eficacia y eficiencia, debido a que se trata de favorecer un manejo técnico, humano y claro en el proceso tan afable de la administración y la retribución de los recursos financieros en las organizaciones productoras de bienes y/o servicios, es por lo cual se desarrolla y formula el diseño de un modelo con un perspectiva sistemática e integral que permita contribuir al proceso de toma de decisiones (Bravo, Zurita, & Segovia, 2017, p.54).

1.2.2.5. Estructura administrativa

Empezando por su funcionalidad e importancia, formar y mantener una estructura organizacional administrativa dentro de cualquier empresa es sumamente necesario ya que mediante la aplicación de esta se puede sistematizar varias actividades y así se lograrán alcanzar los objetivos planteados por la misma.

Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se genera con la finalidad de que una organización opere y ayude en el logro de las metas así permitir un crecimiento futuro (Brume, 2019, p.67).

1.2.2.6. Estructura financiera

Es aquella composición de las fuentes de financiación o pasivo formadas por los recursos ajenos, constituidos por las deudas a corto y largo plazo, y los recursos propios o también llamados patrimonio neto (Arias, 2020, p.15).

1.2.2.7. FODA

“Es un instrumento que permite realizar una evaluación de manera ponderada de la situación actual de las personas y organizaciones en base a sus fortalezas y debilidades, así como también de las amenazas y oportunidades que se encuentran en su entorno” (Sánchez, 2020, p.47).

1.2.2.8. Optimización de recursos

Es la acción de investigar la forma más adecuada ejecutar algo, es decir que permite la obtención de mejores resultados, mejor eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna actividad u objetivo a conseguir, en este caso del recurso de una organización, conociéndose como optimización de recursos (Sanchez, 2020, p.52).

En las empresas se maneja la optimización de recursos en todas las áreas, ya que ayuda a mantener una mayor eficacia en los objetivos, las áreas que se maneja principalmente son:

- Administrativa
- Financiera.

Optimización en el área administrativa

Nos refuerza a la planificación y gestión de mejoras en el proceso de trabajo y aumentar el rendimiento de los trabajadores de la organización (Sanchez, 2020, p.53).

Optimización en el área financiera

Se basa más en buscar la forma de gozar el mayor beneficio con la cantidad mínima de recursos, esto por medio de la supresión de costos que logren clasificarse como innecesarios, volviendo más adecuado la productividad de la organización (Sanchez, 2020, p.53).

Optimización del servicio

Este punto maneja el mejoramiento de la organización solamente en la parte de servicios enfocada en la Optimización de recursos dentro de las organizaciones que interactúan directamente con el cliente, estas pueden ser atención primaria en salud, laboratorios y hospitalarios.

El servicio es el punto más importante y la mejor forma de optimizar esta parte de la empresa es mediante:

- Evaluaciones del personal
- Evaluación del sistema de servicio
- Evaluación de los equipos e Infraestructura para el servicio.

Ya que el contacto humano es constante en esta área, de la calidad del trabajo del personal dependerá la calidad del servicio de la empresa.

1.2.2.9. Rentabilidad

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión (Arias, 2015, p.60).

1.3. Marco Conceptual

1.3.1. Gestión

Es considerado como aquel conjunto de acciones y procedimientos que se originan y permiten la obtención de un objetivo determinado (Westreicher, 2020, p.41).

1.3.2. Gestión administrativa

Es aquel conjunto de actividades y tareas coordinadas que permiten utilizar de mejor manera los recursos que tienen una empresa, con la finalidad de conseguir los objetivos y alcanzar mejores resultados (Quiroa, 2020, p.59).

1.3.3. Gestión financiera

Es considerada como una rama de las ciencias empresariales que se llegan a analizar con el propósito de utilizar y obtener de manera óptima los recursos de una organización (Westreicher, 2020, p.41).

1.3.4. Implementación

Hace referencia a la aplicación de una medida o a la puesta en marcha de una iniciativa. Lo implementado, por lo tanto, está en funcionamiento o en vigencia (Porto & Merino, 2020, p.115).

1.3.5. Modelo

Son aquellos patrones o plantillas en los cuales las empresas van generalizándoles, copiándoles y adaptándoles a sus necesidades, puesto que estos no llegan a ser estrictos. Estos modelos se encuentran representados por medio de técnicas, metodologías y sistemas administrativos (Corvo, 2021, p.100).

1.3.6. Manual de funciones

Es aquel instrumento de trabajo que formula un listado de normas y tareas que las personas que conforman las empresas deben efectuarla, en la misma se despliegan un sinnúmero de actividades específicas que permiten que se elabora este basado según sus respectivos sistemas, procedimientos, normas, que en resumen es el establecimiento de guías que están orientadas para desarrollar rutinas y acciones habituales (Ramos Huancani, 2018, p.28).

1.3.7. Rentabilidad

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han conseguido o se pueden conseguir de una inversión (Arias, 2015, p.68).

1.3.8. Planeación estratégica

Es aquel proceso sistemático, metódico que permite realizar una implementación de los planes, con la finalidad de obtener resultados y objetivos deseados. Pues es un tipo de planificación de manera táctica el cual contempla las vías que son mejores para alcanzar las metas que se ha

planteado, tanto dentro de una organización (empresa, institución, etc.) como en la vida persona (Westreicher, 2020, p.129).

1.3.9. Marketing mix

El marketing mix es una estrategia centrada en el aspecto interno de una compañía y que sirve para analizar algunos aspectos básicos de su actividad (Galán, 2015, p. 104).

1.4. Idea a defender

Al proponer un Modelo de Gestión Administrativa-Financiera para el Centro de Especialidades Médicas “SALVATORE” área de Laboratorio de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo permitirá el desarrollo y mejor funcionamiento de los procesos administrativos financieros dentro del establecimiento.

1.5. Interrogantes de Estudio

- ¿Cómo nos ayudará realizar la revisión bibliográfica acerca del modelo de gestión administrativa financiera, misma que permitirá recopilar información relevante para el desarrollo del trabajo?
- ¿Por qué se debe realizar un diagnóstico sobre la situación actual del centro de especialidades médicas “¿SALVATORE”, área de laboratorio?
- ¿Para qué se presentan estrategias que contribuyan a un modelo de gestión administrativo financiera en el centro de especialidades médicas “SALVATORE” área de laboratorio?

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. *Enfoque de investigación*

En la realización del presente trabajo de titulación se utilizará un enfoque mixto, tanto la modalidad cuantitativa para la recolección y tabulación de datos que nos proporcionen las encuestas y fichas de observación, como también la modalidad cualitativa que será utilizada para dar un enfoque explicativo a los diferentes tipos de procesos que se proponen en el presente trabajo.

2.2. *Nivel de investigación*

En el presente trabajo de investigación la metodología a utilizar se basa principalmente en: exploratoria y descriptiva.

2.3. *Investigación exploratoria*

Debido a que esta nos permite un conocer el problema para poder entenderlo y estudiarlo, es decir, familiarizarnos con lo que estamos investigando, gracias a esto se podrá obtener la información inicial y posteriormente profundizar en la investigación.

2.4. *Investigación descriptiva*

Este tipo de investigación nos ofrece los medios para poder analizar e interpretar los resultados que se obtendrán mediante el uso de los instrumentos que se empleen en la investigación para luego poder plasmarlos.

2.5. *Diseño de la investigación*

2.5.1. *Investigación diagnóstica*

El presente trabajo de titulación es de tipo diagnóstico puesto que la investigación está inclinada a realizar el diagnóstico y posterior evaluación del tema propuesto, para luego analizar los elementos que forman parte de la problemática, y de esta forma plantear estrategias que den solución a la misma.

2.6. Tipo de estudio

2.6.1. Investigación bibliográfica y documental

El desarrollo de la investigación está basado en varios materiales, tanto físicos como electrónicos como páginas web, artículos científicos, entre otros documentos bibliográficos, necesarios para la recolección de datos necesarios que puedan contribuir al estudio y explicación de la importancia de un modelo de gestión administrativo financiero dentro de una institución.

2.6.2. Investigación de campo

Mediante la investigación de campo se pudo obtener los datos necesarios de forma directa mediante la observación y recopilación de información por medio de entrevista, ficha y encuestas, misma que después nos servirá para el análisis e interpretación de los datos obtenidos dentro de la zona de estudio establecida.

2.7. Población y Muestra

2.7.1. Población

Tabla 1-2: Población

	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores dentro del laboratorio:
	6
POBLACIÓN TOTAL	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios dentro del período de un año:
	5644
POBLACIÓN POTENCIAL	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores dentro del laboratorio:
	6
	<ul style="list-style-type: none">• Muestra:
	360
POBLACIÓN A ESTUDIAR	366

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

2.7.2. Muestra

Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la fórmula definida por (Aguilar Barojas, 2005) determinado para poblaciones finitas, que establece la siguiente ecuación:

Ecuación: fórmula para la muestra de población finita

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: Población

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

e: Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

n: Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0,5) * (0,5) * (5644)}{(0.05)^2 (5644 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = 359.73$$

$$n = 360.$$

2.8. Métodos, Técnicas e instrumentos de Investigación

2.8.1. Métodos

Los métodos que se utilizaron en el presente trabajo de titulación son los siguientes:

2.8.2. Científico

El método científico permitió la recolección de datos e información necesaria para posteriormente poder fundamentar este trabajo de manera teórica.

2.8.3. Analítico – Sintético

Empezando por el objetivo principal de estudio, mismo que está localizado en el laboratorio del centro de especialidades médicas “SALVATORE”, se podrá obtener los datos e información pertinente para conocer la situación actual del laboratorio y con esta base se podrá empezar a desarrollar la propuesta.

2.8.4. Deductivo

Ya que mediante este método se podrá obtener conclusiones lógicas en base a la presente evaluación integral.

2.9. Técnicas de Investigación

2.9.1. Encuesta

Las encuestas serán previamente establecidas, revisadas y elaboradas, esto con el fin de conseguir la información necesaria para el cumplimiento del objetivo establecido, misma que se realizará al personal del laboratorio y a los clientes del mismo, optando por una manera virtual ya que nos encontramos en una época de Pandemia Mundial por el SARS Cov-2.

2.9.2. Entrevista

La entrevista está dirigida al Administrador del laboratorio “SALVATORE”.

2.9.3. La observación

Es necesario observar el objeto de estudio para de esta manera también poder compilar los datos e información básica y necesaria, la cual inmediatamente será registrada y finalmente analizada.

2.9.4. Muestreo

Mediante esta técnica se podrá determinar, que parte de la población pertinente estará siendo analizada, con el fin de hacer inferencias sobre dicha población.

2.9.5. Instrumentos

Los principales instrumentos de investigación utilizados en la presente investigación se detallan a continuación:

2.9.6. Encuestas

Mediante las encuestas que se plantearon se obtuvo información por parte de los clientes del laboratorio acerca del nivel de calidad que perciben por parte de los colaboradores y del servicio que presta el laboratorio, la fidelidad de los clientes, así como posibles clientes potenciales, las características que analizan a la hora de elegir un laboratorio y como evalúan el nivel de respuesta y compromiso que existe por parte del laboratorio al brindarles un servicio en este tiempo de pandemia, dicho instrumento se lo denominó Anexo A y Anexo B.

2.9.7. Entrevistas

Mediante la entrevista se obtuvo información real y directa por parte de la propietaria del laboratorio “SALVATORE” que sirvió para el análisis y la posterior orientación dentro de la propuesta. La entrevista fue dirigida a la Licenciada Verónica Jarrin, Administradora del laboratorio “SALVATORE” y se recopiló información administrativa y financiera, información general acerca del servicio que se oferta y la gestión que realiza desde su puesto de trabajo, dicho instrumento se lo denominó Anexo C.

2.9.8. Fichas de observación

Con este instrumento se analizó el objeto de estudio para constatar la información obtenida, por medio de la entrevista, para de esta manera constatar la información acerca de la situación actual del laboratorio “SALVATORE” también se analizó y evaluó la infraestructura que presenta, la ergonomía implementada para los colaboradores y el cumplimiento de las normas de seguridad frente a la pandemia en la que nos encontramos, dicho instrumento se lo denominó Anexo D.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados de las Encuestas

Una vez realizado el proceso de recolección de información mediante los instrumentos de investigación, en este caso por medio de las encuestas realizadas a los clientes del laboratorio “SALVATORE” se procesó la información con la ayuda de Excel, obteniendo tablas y gráficos que facilitan el análisis y posterior interpretación de las respuestas conseguidas en cada pregunta, tomándolos como base para la toma de decisiones, planteamiento de estrategias y desarrollo de la propuesta.

3.1.1. Información General

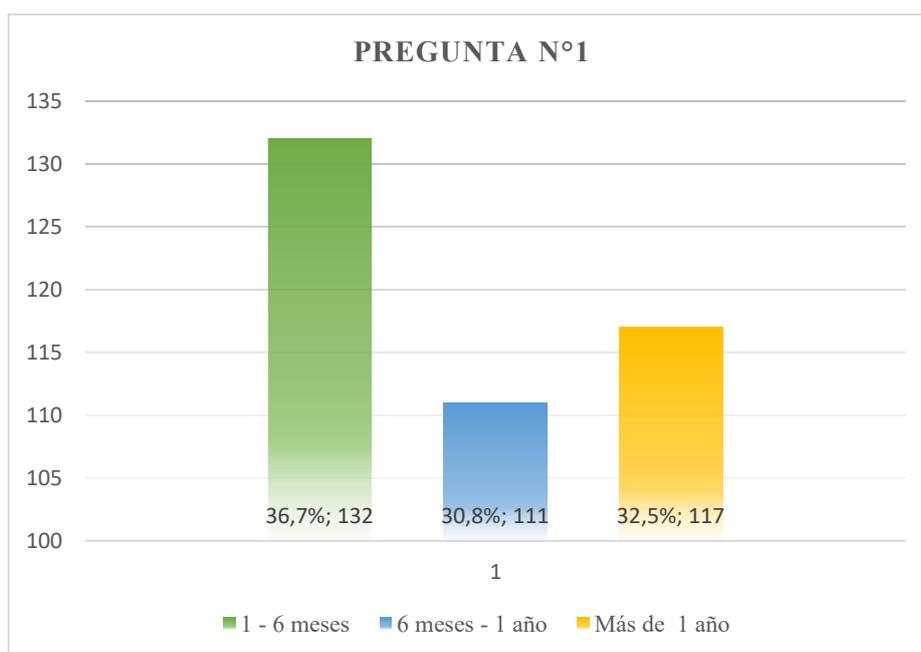


Gráfico 1-3: Pregunta N.1.

Fuente: Levantamiento de Información, 2022.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 132 personas utilizan los servicios del Laboratorio “SALVATORE” de 1 a 6 meses que representa el 36.7%; 111 personas utilizan los servicios del laboratorio de 6 meses a 1 año que representa el 30.8%; y 117 personas utilizan los servicios del laboratorio desde hace más de un año que representa el 32.5%.

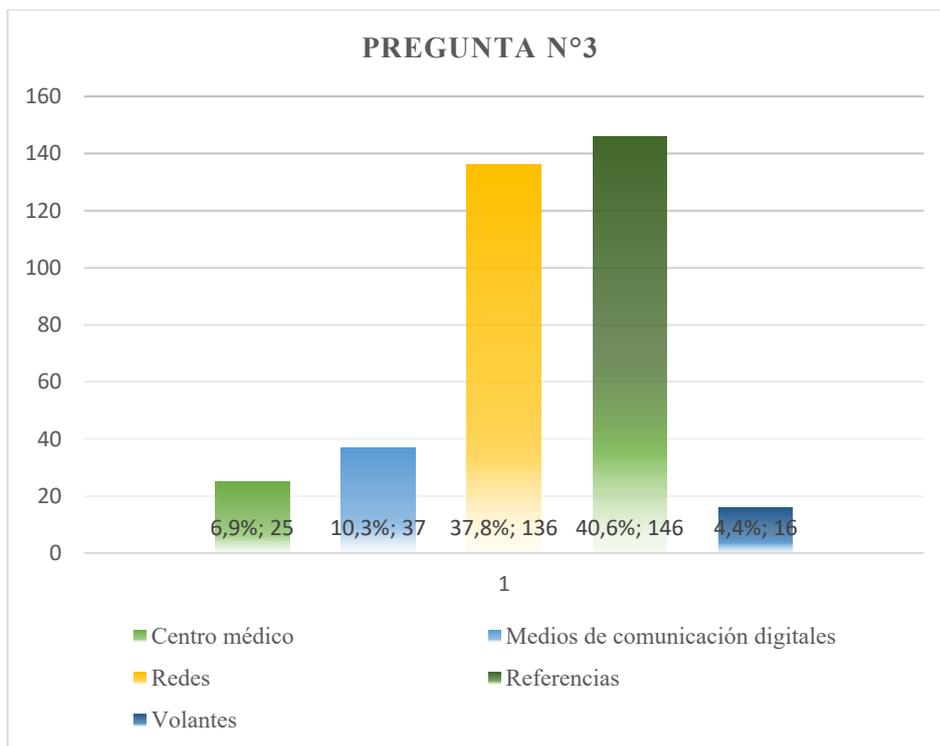


Gráfico 2-3: Pregunta N.3.

Fuente: Levantamiento de Información, 2022.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 25 personas conocieron el Laboratorio “SALVATORE” mediante el centro médico, que representa el 6.9%; 37 personas conocieron el laboratorio mediante medios de comunicación, que representa el 10.3%; 136 personas conocieron el laboratorio por redes sociales, que representa el 37.8%; 146 personas conocieron el laboratorio mediante referencias que representa el 40.6%; y 16 personas conocieron el laboratorio mediante volantes, que representa el 4.4%.

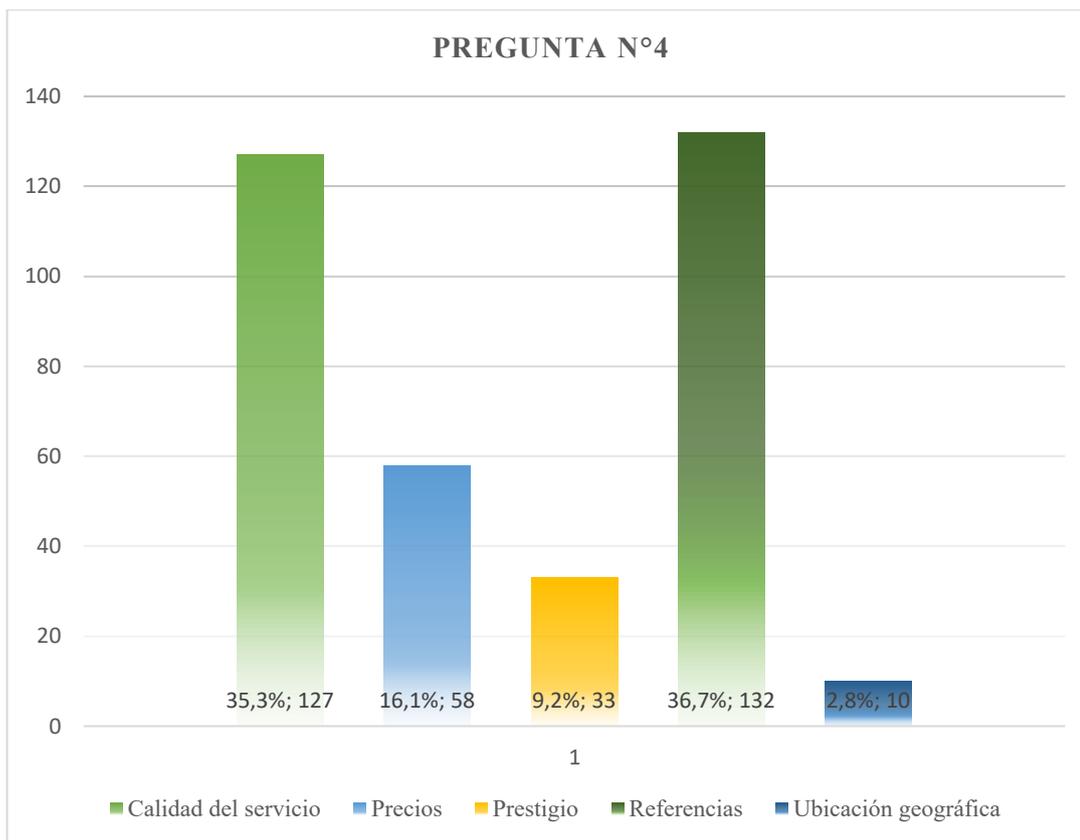


Gráfico 3-3: Pregunta N.4.
Fuente: Levantamiento de Información, 2022.
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 127 personas analizan al momento de elegir un laboratorio por la calidad del servicio, que representa el 35.3%; 58 personas analizan los precios, que representa el 16.1%; 33 personas analizan el prestigio, que representa el 9.2%; 132 personas analizan las referencias, que representa el 36.7%; y 10 personas analizan la ubicación geográfica, que representa el 2.8%.

3.1.2. Análisis Calidad del Servicio

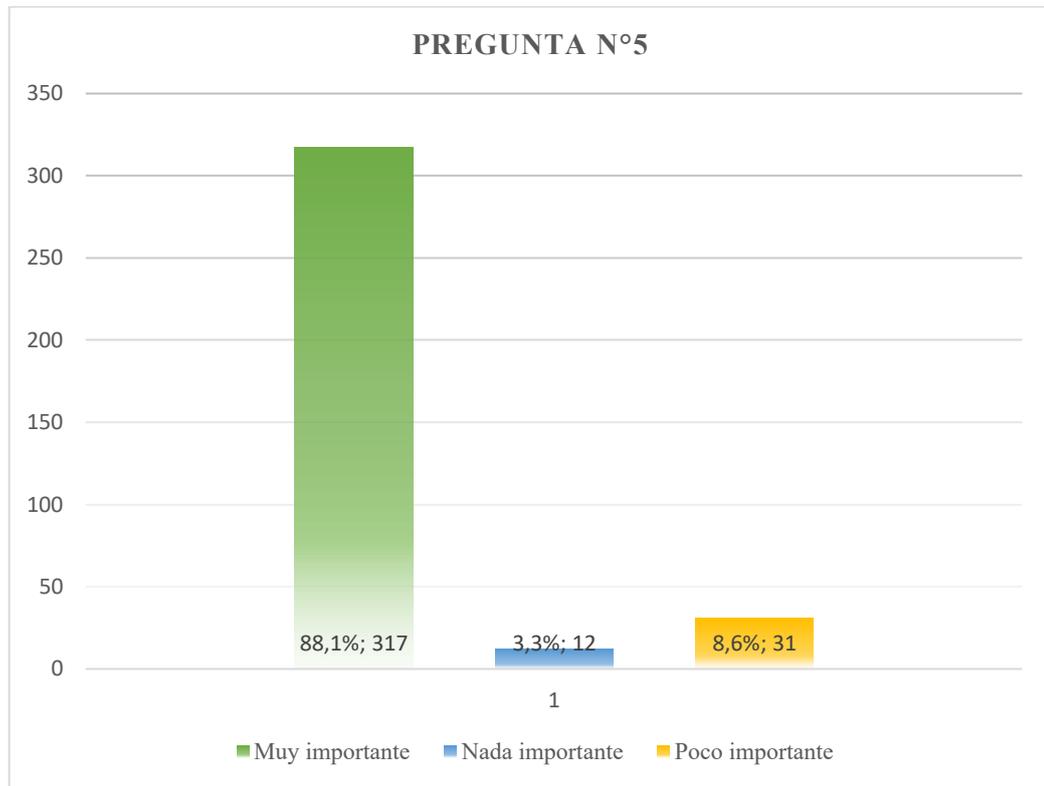


Gráfico 4-3: Pregunta N.5.

Fuente: Levantamiento de Información, 2022.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 317 personas consideran muy importante las referencias comerciales al momento de elegir un laboratorio, lo que representa el 88.1%; 12 personas consideran nada importante las referencias comerciales al momento de elegir un laboratorio, lo que representa el 3.3%; y 31 personas consideran poco importante las referencias comerciales al momento de elegir un laboratorio, lo que representa el 8.6%.

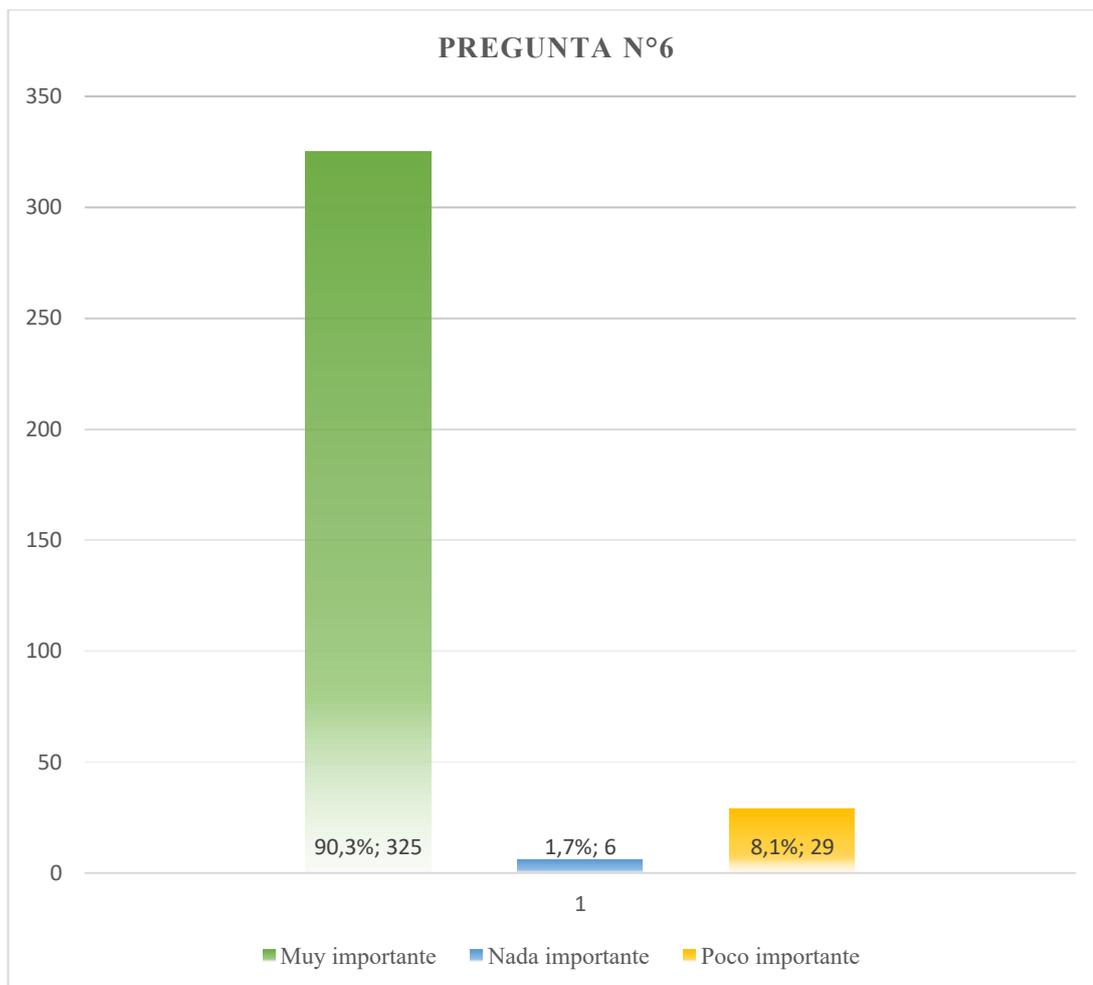


Gráfico 5-3: Pregunta N.6.
Fuente: Levantamiento de Información, 2022.
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 325 personas consideran muy importante las herramientas y tecnología ofrecidas al momento de elegir un laboratorio clínico, que representa el 90.3%; 6 personas lo consideran nada importante, que representa el 1.7%; y 29 personas lo consideran poco importante, que representa el 8.1%.

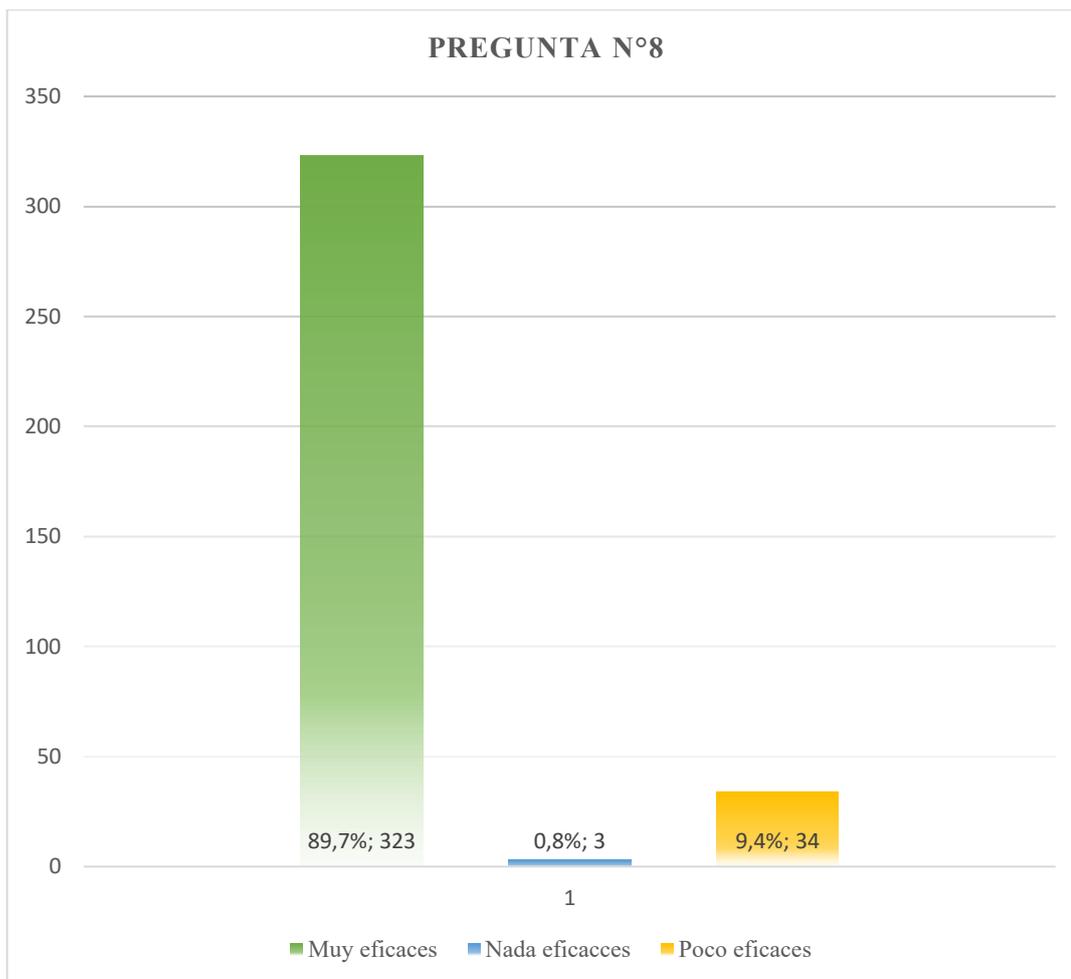


Gráfico 6-3: Pregunta N.8
Fuente: Levantamiento de Información, 2022.
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 323 personas consideran que el nivel de eficacia que presenta el laboratorio es muy eficaz, que representa el 89.7%; 3 personas lo consideran nada eficaces, que representa el 0.8%; y 34 personas lo consideran poco eficaces, que representa el 9.4%.

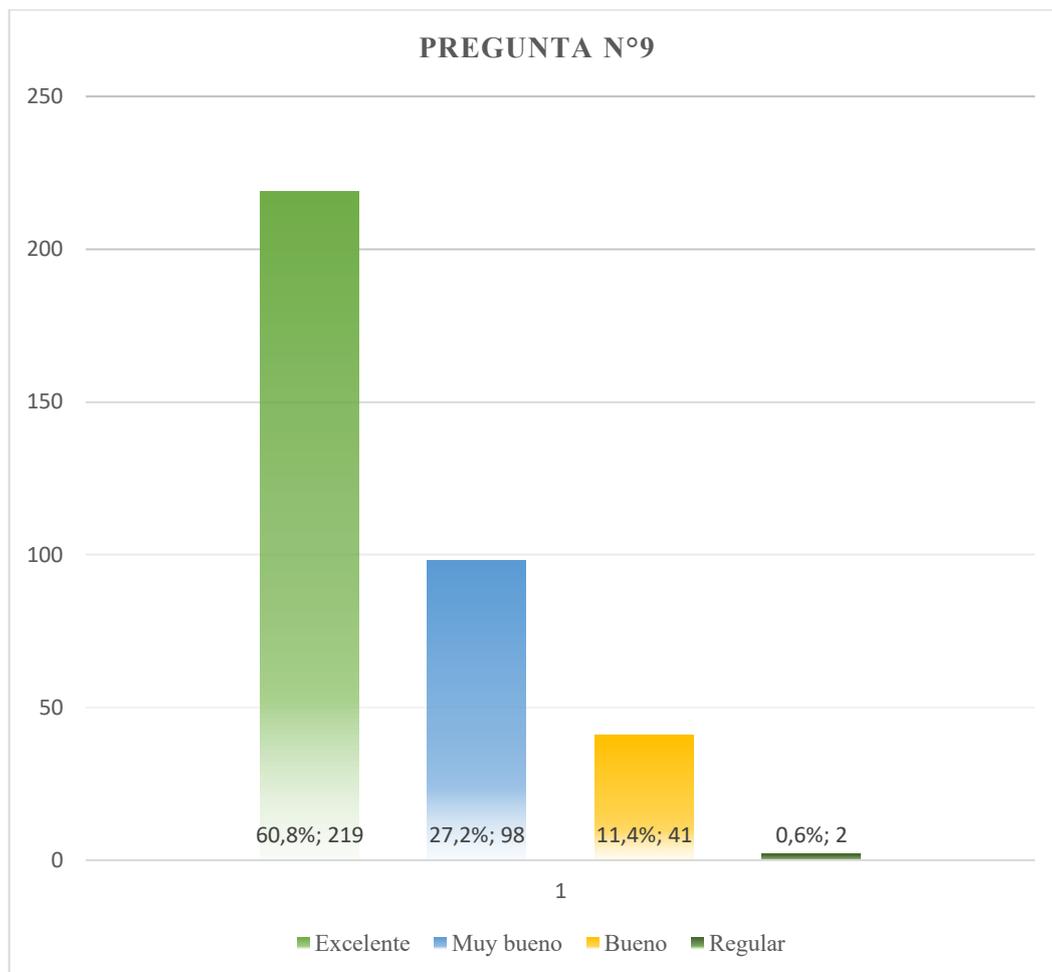


Gráfico 7-3: Pregunta N.9.

Fuente: Levantamiento de Información, 2022.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 219 personas consideran que el laboratorio presenta un nivel atención excelente, que representa el 60.8%; 98 personas lo consideran muy bueno, que representa el 27.2%; 41 personas lo consideran bueno, que representa el 11.4%; y 2 personas lo consideran regular, que representan 0.6%.

3.1.3. Análisis Compromiso con el cliente

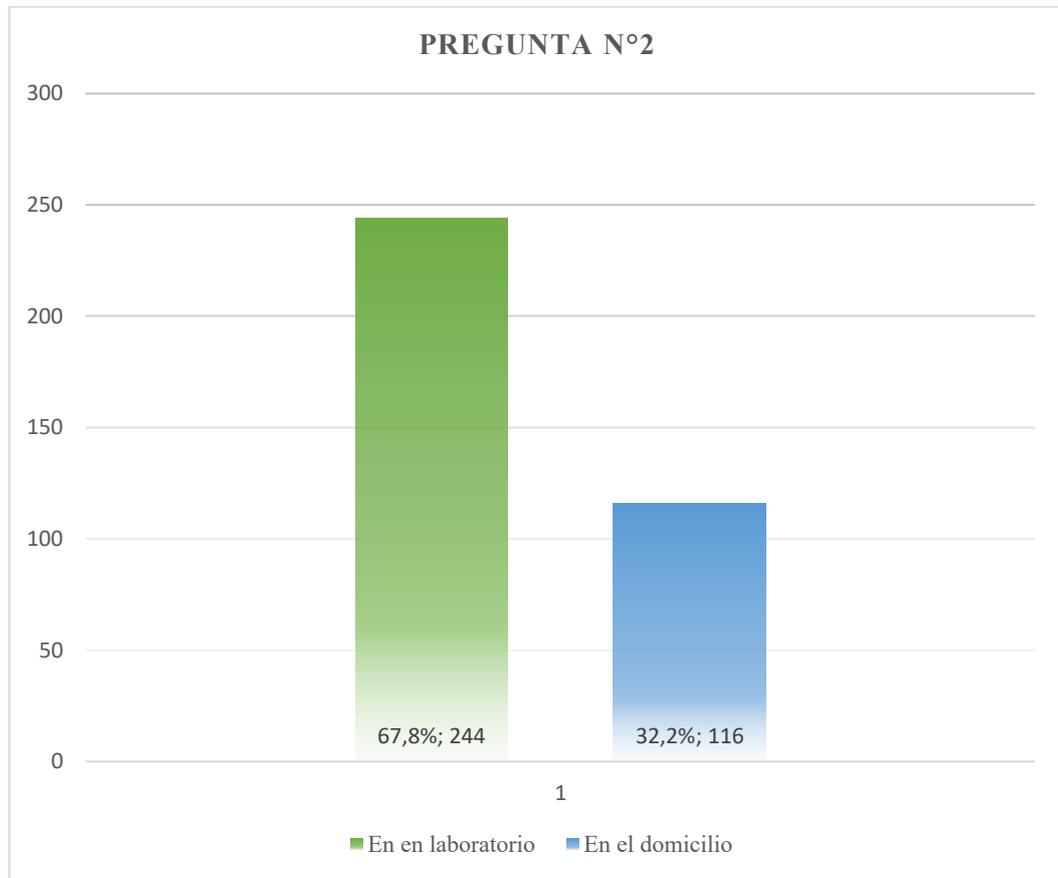


Gráfico 8-3: Pregunta N.2

Fuente: Levantamiento de Información, 2022.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 244 recibieron el servicio de Laboratorio “SALVATORE” en el laboratorio que representa el 67.8%; y 116 personas recibieron el servicio en el domicilio que representa el 32.2%.

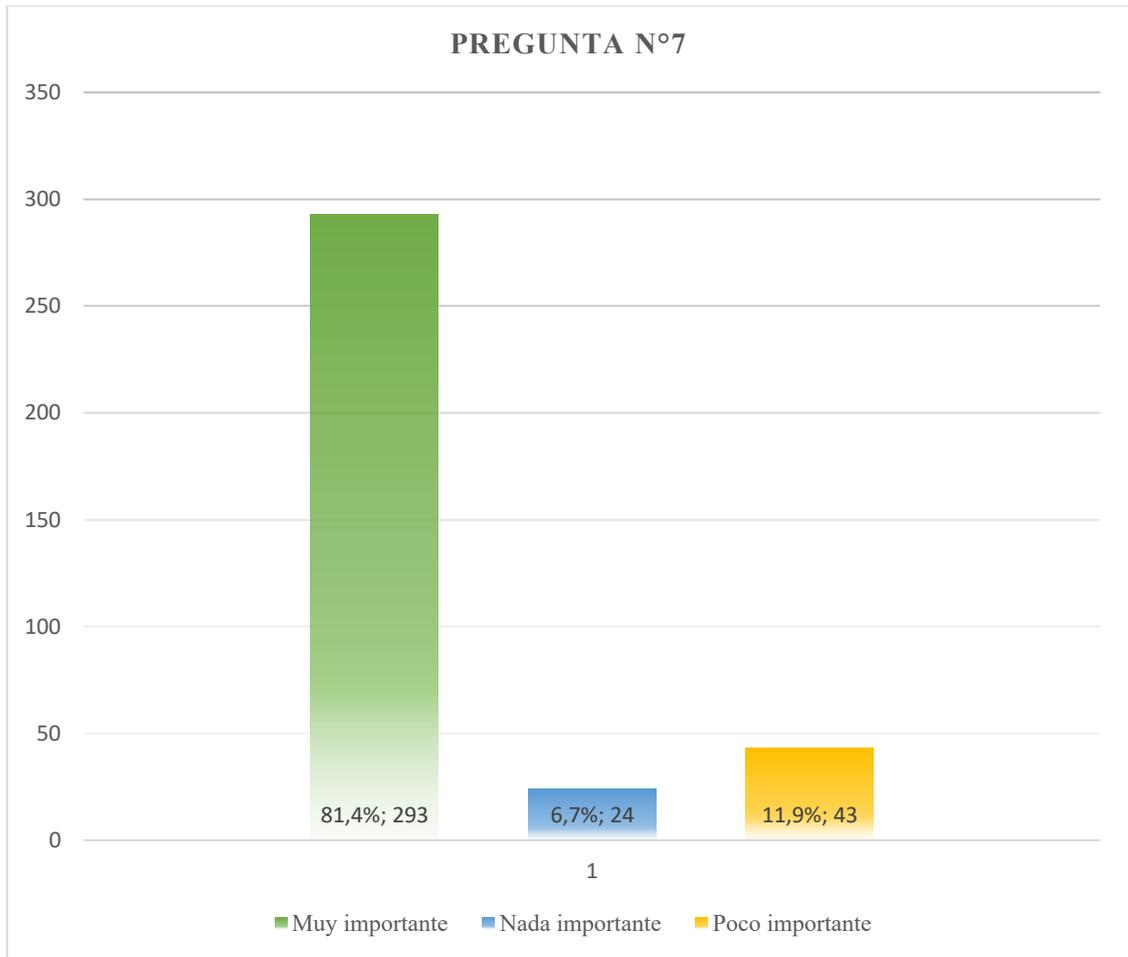


Gráfico 9-3: Pregunta N.7.

Fuente: Levantamiento de Información, 2022.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 293 personas consideran muy importante los precios al momento de elegir un laboratorio clínico, que representa el 81.4%; 24 personas consideran nada importante, que representa el 6.7%; y 43 personas consideran poco importante, que representa el 11.9%.

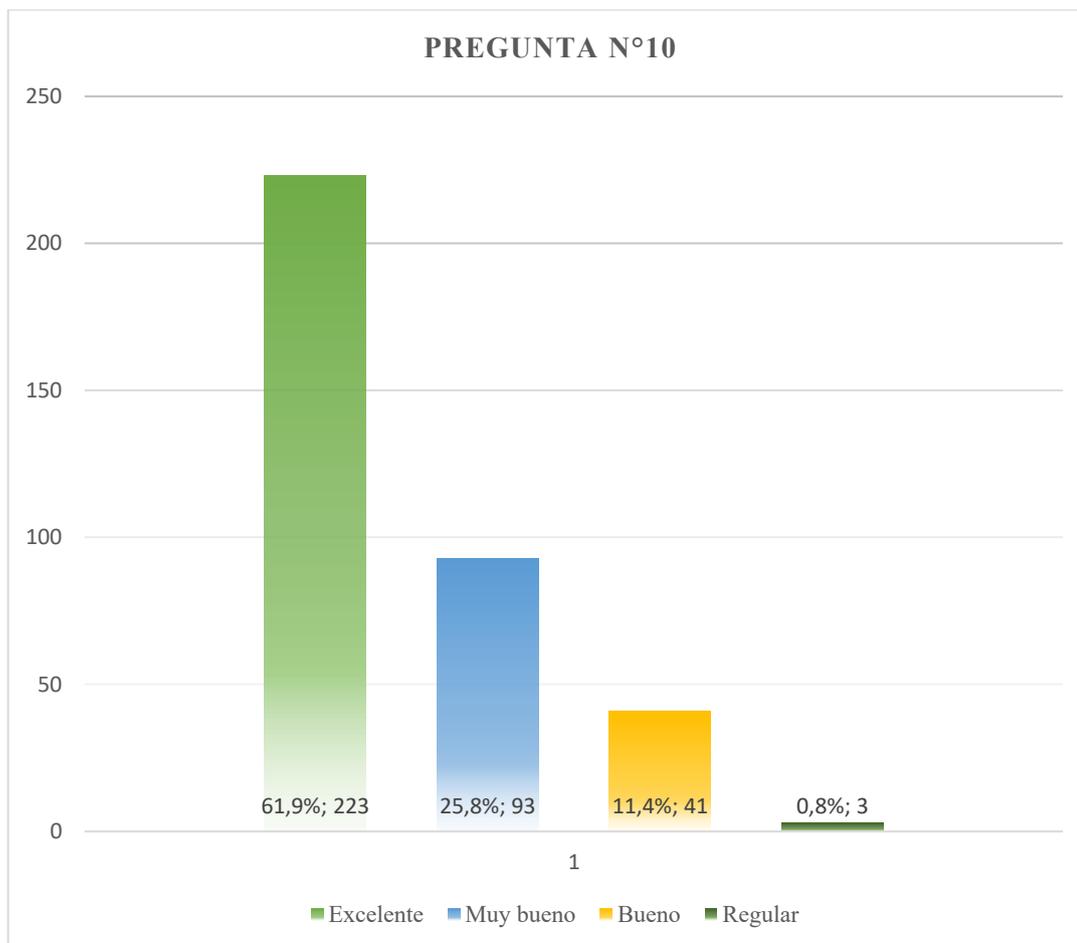


Gráfico 10-3: Pregunta N.10.

Fuente: Levantamiento de Información, 2022.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas, 223 personas consideran que el nivel de higiene del laboratorio es excelente, que representa el 61.9%, 93 personas lo consideran muy bueno, que representa el 25.8%; 41 personas lo consideran bueno, que representa el 11.4%; y 3 personas lo consideran regular, que representa el 0.8%.

3.1.1. *Análisis de resultados de la encuesta a los clientes*

Luego de realizar un análisis a los resultados obtenidos por medio de la encuesta se puede concluir que existe una gran aceptación por parte de los clientes en cuanto al nivel de calidad del servicio que presta el Laboratorio “SALVATORE” así también se puede notar que existe fidelidad por parte de los mismos ya que es notorio el nivel de compromiso que manejan dentro de las instalaciones del laboratorio en cuanto a la higiene, cuidado y normas de bioseguridad que son necesarias en esta época de pandemia. También se logra identificar clientes potenciales dentro de los últimos 6 meses gracias a las referencias que el laboratorio ha conseguido y esto se puede evidenciar en la pregunta número 3 en el que 146 personas conocen el laboratorio por medio de las mismas.

Resulta satisfactorio obtener resultados favorables por parte de los clientes, pero es muy necesario conocer y comparar la situación actual del ambiente interno que manejan dentro del laboratorio los colaboradores, de esta manera proponer estrategias que servirán para la mejora en cuanto al desempeño del laboratorio.

Si bien es cierto por parte de los clientes existe una evaluación positiva para el laboratorio uno de los principales objetivos que se debe procurar como empresa debe ser mantenerse en un proceso continuo, de desarrollo, cambios y posibilidad de mejora continua.

3.1.2. *Análisis de resultados de la encuesta a los colaboradores.*

Luego de un análisis a los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada a los colaboradores del laboratorio “SALVATORE” se puede concluir que el ambiente interno de trabajo presenta varias dificultades que ocasionan que el nivel de desempeño no sea óptimo y eficiente, también se evidencia desconocimiento y falta de interés en cuando a la gestión administrativa financiera, entre estas falencias encontramos:

- El laboratorio al ser un área independiente del centro de Especialidades no cuenta con un departamento administrativo que permita tener una correcta planificación estratégica y un manejo adecuado de las finanzas.
- No existe un manual de procesos que permita a los colaboradores conocer con exactitud cuáles son las actividades que realiza dentro de su puesto de trabajo y también las que se debe realizar dentro de diferentes procesos.
- La inexistencia de un modelo de gestión administrativo financiero repercute en el desarrollo de las actividades dentro del laboratorio por lo que no existen herramientas que ayuden al

seguimiento, monitoreo y control de las mismas; también repercute en la obtención de información financiera que es fundamental a la hora de tomar decisiones para cualquier empresa.

- También se evidencia la falta de conocimiento por parte de los colaboradores en cuanto a un Modelo de Gestión Administrativo Financiero por lo que brindarles capacitación acerca del tema es muy necesario, ya que en un ambiente en el que los colaboradores conocen, participan activamente y se sienten parte del Laboratorio, el resultado sería un aumento en su nivel de productividad y responsabilidad.

3.1.3. Resultados y análisis de la Entrevista

Luego de realizar un análisis a las respuestas obtenidas por medio de la entrevista realizada a la Licenciada Verónica Jarrin, administradora del laboratorio “SALVATORE”, se puede concluir que existe desconocimiento por parte de la administración actual acerca del modelo de gestión administrativo financiero, lo ocasiona que no lo tengan y esto genera que el Laboratorio no cuente con procesos claros que ayuden a la administración, gestión, dirección, control y al desenvolvimiento adecuado de los colaboradores en cada una de las actividades que desempeñan, también se evidencio la falta de un Organigrama estructural, control de calidad, inventario de los recursos y gestión para capacitaciones.

Cabe recalcar que cuentan un ambiente de trabajo saludable y participativo, ya que mantienen reuniones de trabajo junto a todos los colaboradores, lo que permite que analicen y conozcan sus fortalezas y debilidades como Laboratorio; también logran percibir que gracias a sus equipos de última gama obtienen resultados óptimos que les permiten ser competitivos y ubicarse en el mercado como referente, a más de tener el respaldo y fidelidad de sus clientes.

3.1.4. Resultados de la Ficha de Observación

Ficha de observación (recolección de datos en base a indicadores) para definir las características que brinda el laboratorio.

Tabla 1-3: Ficha de observación

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
Calidad del servicio	¿Tiempo empleado y cómo es la Atención brindada?		X			
Atención de colaboradores hacia el cliente	¿Cuál es el nivel de satisfacción que se percibe por parte del cliente?		X			
Medidas de bioseguridad que presenta el laboratorio	¿Las medidas de bioseguridad que presenta el laboratorio son?			X		
Infraestructura del Laboratorio	¿La infraestructura que posee el laboratorio es la adecuada para brindar un buen servicio?			X		
Ergonomía dentro del Laboratorio	¿Los colaboradores tienen un buen equipamiento para desenvolverse en sus actividades?			X		

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.1.5. Análisis de resultados de la ficha de observación

Luego de un análisis a los resultados obtenidos por medio de la Ficha de Observación realizada en el laboratorio “SALVATORE” se puede concluir que el Laboratorio tiene una infraestructura poco adecuada para el servicio que se oferta, ya que no poseen suficiente espacio para realizar de mejor manera sus actividades, tampoco se observa un acceso adecuado para los clientes hacia una sala de espera adecuada y que permita cumplir con los protocolos de bioseguridad, en cuanto al tiempo empleado durante la atención al cliente es muy bueno, ya que se constató rapidez, respeto y calidez a la hora de recibir al cliente, realizarle el proceso de desinfección y posterior a ello tomarle la muestra.

Por otra parte, se observó que el cliente se encuentra satisfecho con el servicio brindado, es necesario resaltar que los colaboradores cuentan con uniformes, prendas de protección adecuadas y equipos de última gama, para finalizar se puede concluir que la evaluación integral de las características analizadas que presenta el laboratorio es Muy Buena, lo que nos ubica en un rango adecuado, sin embargo, utilizando estrategias y realizando mejoras dentro del laboratorio se puede obtener una mejora integral del mismo, lo que nos permitirá tener una evaluación excelente.

3.2. Propuesta

3.2.1. Título

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “SALVATORE” EN EL ÁREA DE LABORATORIO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

3.2.2. Objetivo

- Desarrollar un modelo de gestión administrativa financiera para el centro de Especialidades médicas “SALVATORE” en el área de Laboratorio en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

3.2.3. Contenido de la propuesta

Propuesta del Modelo de Gestión Administrativa-Financiera para Laboratorio “SALVATORE”

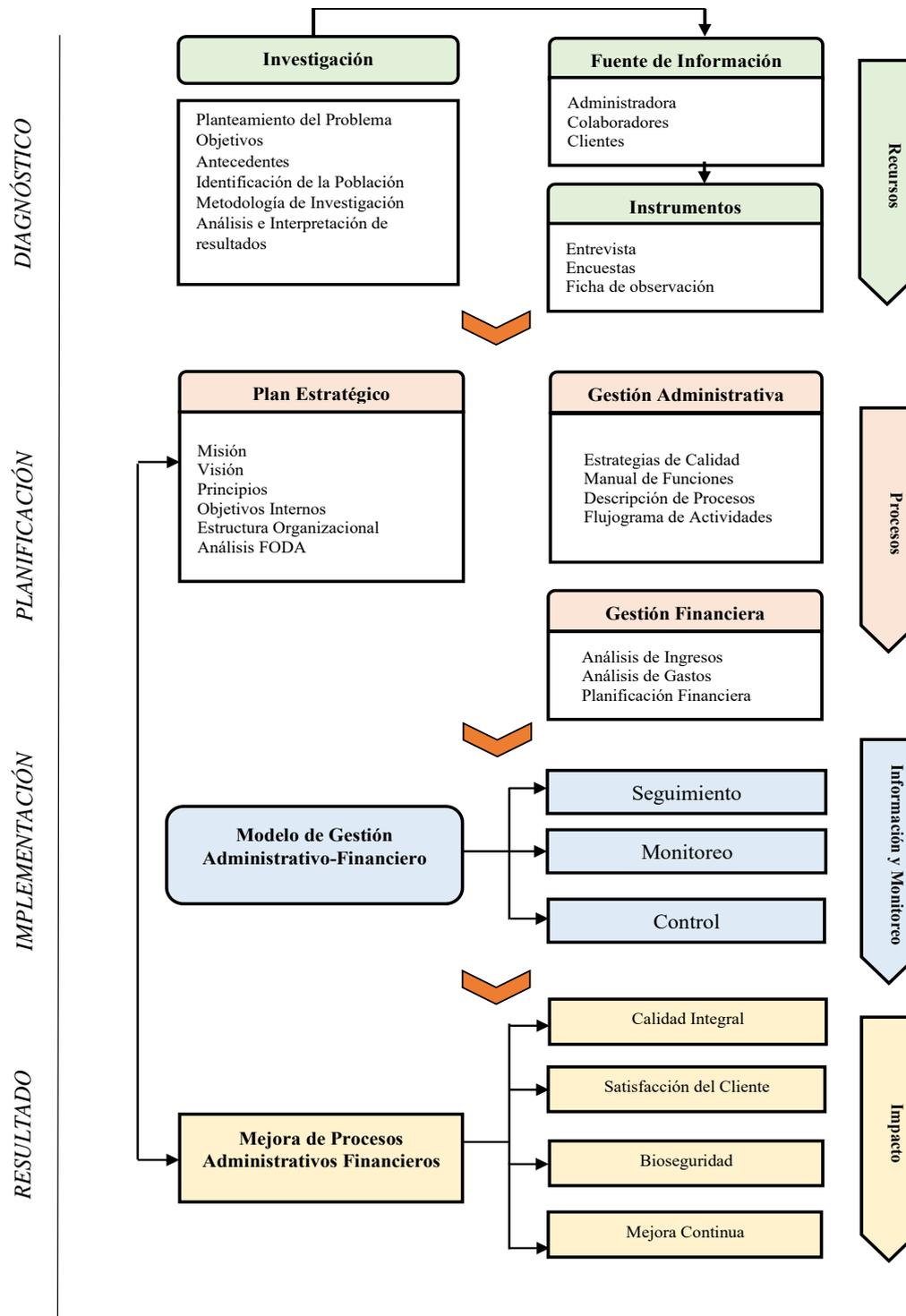


Figura 1-3: Modelo de Gestión Administrativa-Financiera

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.4. *Diseño del Modelo de Gestión Administrativo Financiero*

3.2.4.1. *Enfoque Financiero*

Para redactar de mejor manera el análisis que se va a desarrollar en la parte financiera del Laboratorio, es importante y necesario conocer cómo se encuentra actualmente el Laboratorio, al ser constituido en un periodo menor a 3 años, el Laboratorio no cuenta con un departamento financiero y contable que proporcione documentos contables adecuados, también es importante saber que no sobre pasan el monto estipulado para verse en la obligación de llevar documentos financieros y libros contables; por lo que el análisis se ha enfocado en 3 ejes importantes, los ingresos y egresos que se generan dentro del Laboratorio y si el mismo presenta o no rentabilidad.

3.2.4.2. *Análisis de Ingresos*

Tabla 2-3: Análisis de Ingresos.

Período	Cantidad de Ingresos
2020	23.455,00
2021	52.914,00

Fuente: Laboratorio "SALVATORE", 2022.
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Como se puede observar existe un gran crecimiento en los ingresos generados en el año 2020 al 2021, lo que afirma la fidelidad y el nivel de calidad y satisfacción percibido por parte de los clientes, mantener o mejorar es una de las estrategias que se propone, también es necesario empezar con un registro contable diario porque este permitirá que se transparente y mejore el proceso que se está llevando.

3.2.4.3. *Análisis de Gastos*

Tabla 3-3: Análisis de Gastos.

Período	Cantidad Gastos y Costos.
2020	31.624,04
2021	56.228,44

Fuente: Laboratorio "SALVATORE"
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Como se puede observar existe un gran crecimiento en los gastos generados en el año 2020 al 2021, esto se da porque existe inversión por parte de la administradora en maquinaria, equipos y muebles también se consideran los salarios, llevar un registro de los gastos a detalle es una de las

estrategias que se propone, también es necesario empezar con un registro contable diario porque este permitirá que se transparente y mejore el proceso que se está llevando.

3.2.4.4. Planificación Financiera

Tabla 4-3: Planificación Financiera

Planificación financiera Laboratorio “SALVATORE”		
Pasos	Actividades	Objetivo
Conocer la situación actual Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico. Identificar cuáles son los ingresos, gastos y medios de financiación. 	Identificar como se encuentra el Laboratorio dentro del área financiera, mediante información detalla y real.
Establecer objetivos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> Los objetivos se los debe visualizar en corto, medio y largo plazo. Se deben establecer objetivos específicos, realistas, alcanzables y medibles. Establecer el presupuesto anual. Proponer inversiones que permita mejorar los procesos del Laboratorio Buscar la expansión de la empresa. 	Supervisar el progreso dentro de un tiempo determinado, para de esa manera conocer a fondo lo que se está consiguiendo y en lo que se debe mejorar.
Establecer estrategias Financieros	<ul style="list-style-type: none"> Deben apoyar en el cumplimiento de los objetivos. Asegurar la viabilidad financiera. 	Definir las actividades que ayudaran a conseguir de manera eficiente y eficaz el cumplimiento de los objetivos planteados.

	<ul style="list-style-type: none"> • Procurar mantener la liquidez del Laboratorio. • Evitar un endeudamiento elevado.
Evaluación de los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de los objetivos. • Dar seguimiento a la planificación. Retroalimentar los procesos que se están llevando dentro de la • Controlar las estrategias de manera periódica. esta manera conocer las fortalezas y debilidades de la misma, • Basado en la retroalimentación, permitiéndonos realizar mejoras de ser necesarias.
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los ajustes necesarios.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.4.5. Diseño de una Planificación Financiera para el Laboratorio “SALVATORE”

Tabla 5-3: Diseño de una Planificación Financiera para el Laboratorio “SALVATORE”

Pasos	Objetivo	Situación Actual	Estrategias
Conocer la situación actual Financiera	Identificar como se encuentra el Laboratorio dentro del área financiera, mediante información detalla y real.	Solo existen datos financieros de Ingresos, Egresos e Inversiones durante este periodo dentro del Mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Interno de la empresa • Realizar reuniones periódicas con las diferentes áreas. • Presentar un informe semestral al Gerente y responsables de las diferentes áreas. • Mantener un registro de toda la información financiera dentro de un programa que sea accesible para todos.
Establecer objetivos Financieros	Supervisar el progreso dentro de un tiempo determinado, para de esa manera conocer a fondo lo	No existen objetivos planteados dentro del área financiera del Laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un sistema que ayude en la medición y cuantificación de la información financiera del Laboratorio con el

	que se está consiguiendo y en lo que se debe mejorar.		<p>fin de generar valor y rentabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar documentos financieros del Laboratorio. • Elaboración y seguimiento al presupuesto del Laboratorio. • Planificar desde la parte financiera las inversiones del Laboratorio. • Colaborar en la toma de decisiones de todos los departamentos desde un punto de vista financiero. • Ayudar en la gestión, administración y toma de decisiones del Laboratorio. • Brindar apoyo para la obtención de certificaciones.
Establecer estrategias Financieros	Definir las actividades que ayudaran a conseguir de manera eficiente y eficaz el cumplimiento de los objetivos planteados.	No existen estrategias planteadas dentro del área financiera del Laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un departamento financiero/contable que se encargue de toda la información financiera y contable del Laboratorio. • Contar con colaboradores altamente calificados dentro del ámbito financiero. • Realizar capacitaciones constantes. • Contar con Paquetes contables y programas financieros.
Evaluación de los resultados obtenidos	Retroalimentar los procesos que se están llevando dentro de la planificación financiera para de esta manera conocer las fortalezas y debilidades de la misma, permitiéndonos realizar mejoras de ser necesarias.	No se realiza seguimiento y control en el área financiera. No existen evaluaciones financieras.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación de Ratios financieros cada 6 meses. • Evaluar los resultados de la planificación financiera. • Realizar un seguimiento y control a los objetivos y estrategias planteadas.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.5 Enfoque Administrativo

3.2.5.1. Misión

Para redactar y plasmar de mejor manera la misión que como empresa quieren proyectar hemos tomado los siguientes puntos que se detallan a continuación.

Tabla 6-3: Misión

COMPONENTE	DESARROLLO	MISIÓN
Naturaleza de la empresa.	Servicio de Laboratorio Clínico.	
¿Porque existe la empresa?	Brindar el servicio de exámenes clínicos como coadyuvante de la salud individual y colectiva.	
¿Quiénes son sus clientes?	<ul style="list-style-type: none">• Habitantes de la ciudad de Riobamba• Extranjeros• Empresas privadas.	Brindar un servicio integral de toma de muestras y análisis en exámenes clínicos eficientes, confiables y oportunos a toda la población sin diferencia alguna, para de esta manera satisfacer y brindar atención oportuna como coadyuvante de la salud individual y colectiva.
Factor diferenciador	Calidad del servicio	
Valores de la empresa	<ul style="list-style-type: none">• Honradez• Confiabilidad• Eficiencia• Ética• Responsabilidad• Compromiso Social	
Objetivo	Ser referente local y nacional dentro del ámbito de servicio.	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.5.2. Visión

Para redactar y plasmar de mejor manera la misión que como empresa quieren proyectar hemos tomado los siguientes puntos que se detallan a continuación.

Tabla 7-3: Visión.

COMPONENTE	DESARROLLO	VISIÓN
¿Qué queremos ser?	Una empresa comprometida con brindar un servicio de calidad.	
¿Qué deseamos alcanzar?	Posicionarnos como referente por nuestra calidad y calidez dentro del servicio.	
¿Cuál es el Mercado?	<ul style="list-style-type: none"> • Habitantes de la ciudad de Riobamba • Extranjeros • Empresas privadas. 	Posicionarnos como una empresa referente y comprometida con la satisfacción al cliente brindando un servicio de calidad, calidez y confiabilidad con ética y responsabilidad, manteniendo un compromiso social integral.
¿Cuáles son nuestros valores primordiales?	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Eficiencia • Ética • Compromiso Social 	
¿Cuáles son los valores que nos distinguen?	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Ética • Responsabilidad 	
Objetivo	Ser referente local y nacional dentro del ámbito de servicio.	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.5.3. Valores

Los valores más utilizados según las labores que se desempeñan dentro del laboratorio y luego de un análisis a los colaboradores del mismo, son:

Tabla 8-3: Valores

Honradez	Confiabilidad	Eficiencia	Responsabilidad	Ética
Como profesionales en la práctica de sus funciones y como ciudadanos en el trato a compañeros y clientes.	Procurar brindar un servicio que sea garantizado, oportuno, de calidad y con calidez.	Ofrecen un servicio eficaz, eficiente, veraz y pro activo.	Cada uno de los miembros conforman Laboratorio cumplirá sus tareas y obligaciones con conciencia de sus actos garantizando que sean a tiempo, con calidad y calidez.	Cada uno de nuestros colaboradores está en la capacidad de discernir lo bueno y lo malo para así realizar un trabajo acorde a los valores anteriormente planteados.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.5.4. Principios

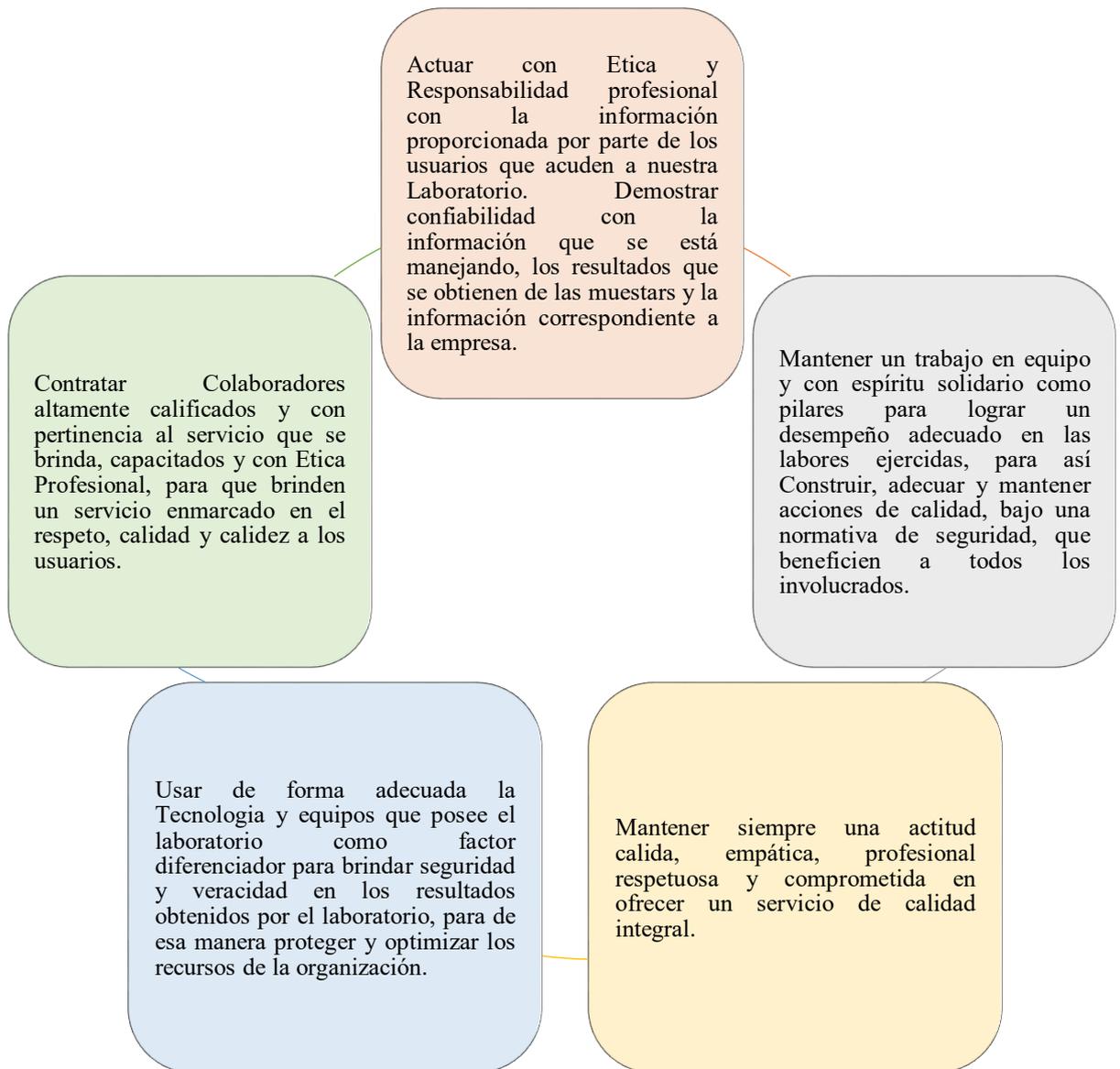


Figura 2-3: Principios.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.5.5. Objetivos internos

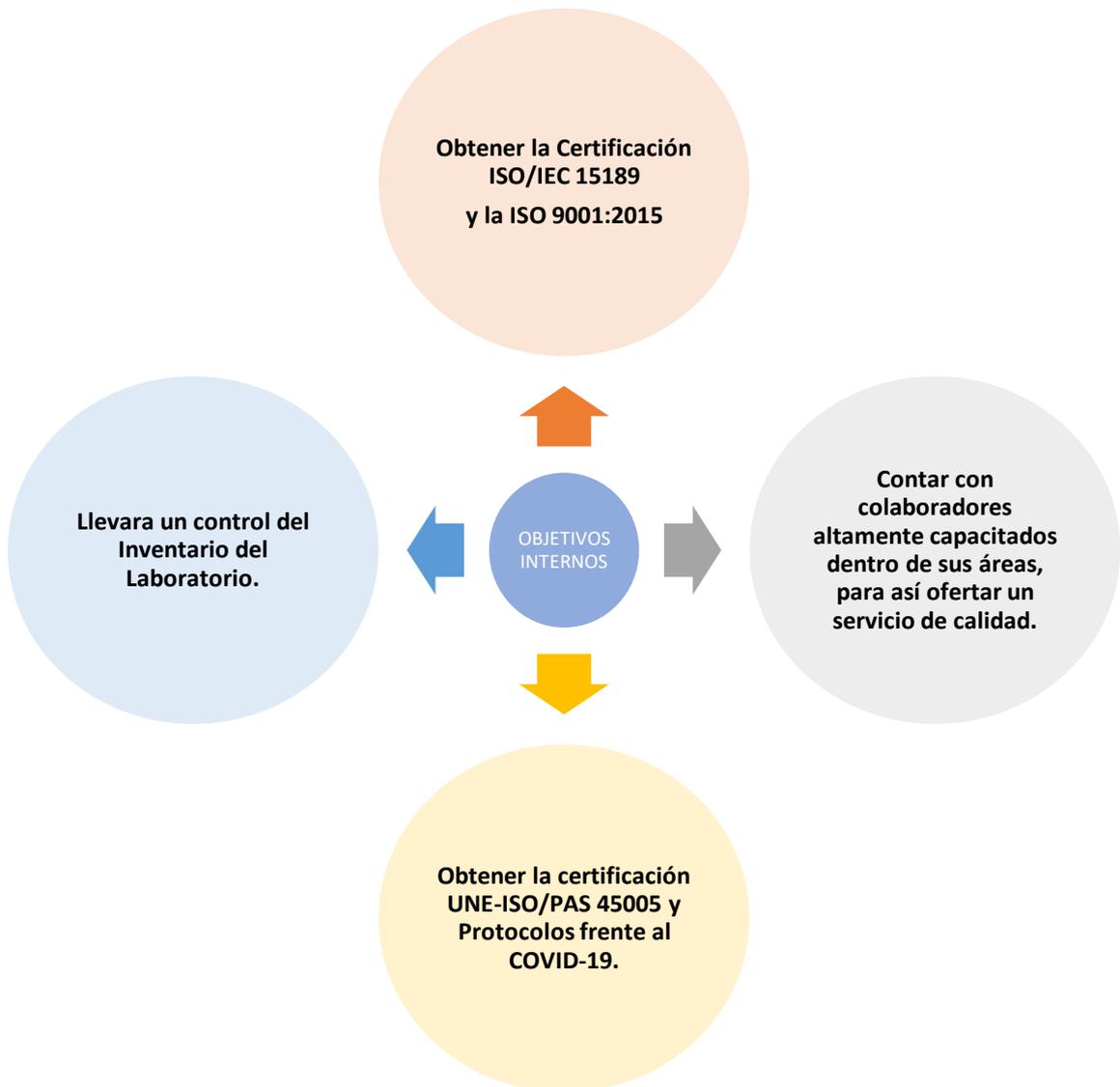


Figura 3-3: Objetivos internos
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.6. Estructura Organizacional

3.2.6.1. Organigrama Estructural Circular del Laboratorio "SALVATORE"

Dentro de un organigrama circular se toma como eje de la estructura, a la persona o departamento de mayor jerarquía, en torno a este se despliegan hacia afuera el resto de componentes, esta estructura facilita la integración entre áreas y presenta ventajas notables como: mostrar e integrar de una manera clara la importancia de un nivel jerárquico en el cual se va a basar el laboratorio para mantener los niveles de control y dirección dentro del establecimiento, además elimina la idea del status más alto o más bajo y permite colocar mayor número de puestos en el mismo nivel.

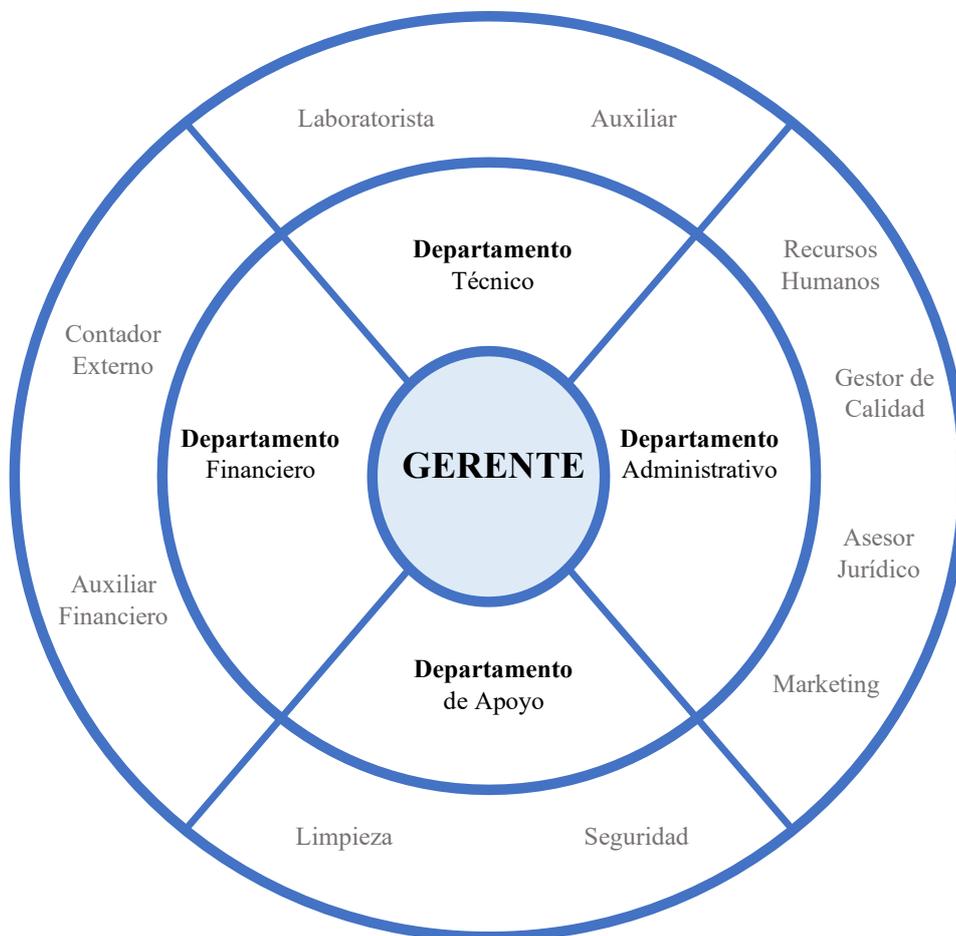


Figura 4-3: Estructura organizacional
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.6.2. Análisis FODA

Tabla 9-3: Análisis FODA.

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA		<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores altamente comprometidos y motivados • Equipos automatizados para obtener resultados óptimos • Satisfacción de los clientes actuales. • Alta rentabilidad. • Adaptación a las necesidades del cliente • Calidad de reactivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de modelo de gestión administrativo financiero. • Ausencia de control a los procesos • Los colaboradores no conocen la misión visión y objetivos del laboratorio • Infraestructura
FACTORES EXTERNOS		OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)
		<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con instituciones • Alta demanda de exámenes • Colaboración directa con el centro de especialidades médicas • Automatización de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el personal capacitado y los equipos con los que cuenta el laboratorio para darse a conocer más mediáticamente y tener la oportunidad de crear convenios con instituciones que requieran la prestación de los servicios del mismo, asegurando siempre la efectividad, calidad y entrega oportuna de resultados.
		ESTRATEGIA (DO)	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un modelo de gestión administrativa financiera que permita mejorar el control de los procesos internos del laboratorio, lo que permitirá mantener un orden y mejor trabajo dentro del establecimiento mostrándose de una mejor manera ante los clientes enmarcado

			en una mejora continua.
	AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la competencia • Competencia con mejor infraestructura física 	<ul style="list-style-type: none"> • Superar las expectativas de satisfacción de los clientes mejorando no solo la efectividad de los resultados sino también brindando un espacio físico adecuado en el que se sientan seguros, esto para mantener su fidelidad y buenas referencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un equipo de trabajo multidisciplinario que permita administrar, gestionar, dirigir y controlar los recursos, procesos y actividades dentro del laboratorio, así también sirvan de apoyo para la toma de decisiones.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.6.3. Estrategias de Calidad

Tabla 10-3: Estrategias de calidad.

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
Obtener la Certificación ISO/IEC 15189 y la ISO 9001 :2015	Implementar procesos Administrativos, Financieros y Operativos para tener un mejor control dentro del Laboratorio.	Diseñar un modelo de Gestión Administrativo Financiero para el Laboratorio.	6 meses	Directora del Laboratorio

Contar con colaboradores altamente capacitados dentro de sus áreas, para así ofertar un servicio de calidad.	Planificar y Gestionar capacitaciones periódicas para los colaboradores del Laboratorio.	Recibir conferencias, charlas de temas pertinentes al área técnica y de servicio dentro de un Laboratorio. Contratar profesionales con pertinencia al servicio que se oferta.	Cada 6 meses.	Directora del Laboratorio
Llevar un control del Inventario del Laboratorio.	Gestionar todos los recursos que se necesitan dentro del laboratorio de una manera más adecuada.	Realizar el inventario de todos los recursos que posee el laboratorio.	Permanente	Responsable de Bodega
Obtener la certificación UNE-ISO/PAS 45005 y Protocolos frente al COVID-19.	Mejorar la responsabilidad social que presenta el Laboratorio enmarcado en la Bioseguridad.	Elaborar un manual que contenga Protocolos de Bioseguridad para el servicio ofertado.	Permanente	Todos los Colaboradores

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.6.4. Manual de Funciones y Descripción de Procesos

Tabla 11-3: Manual de funciones gerente.

<p align="center">Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Asamblea General</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Asamblea General</p>
<p>Definición: Es la persona que se encarga de dirigir, gestionar, administrar y controlar el Laboratorio.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Departamento Técnico • Departamento Administrativo • Departamento Financiero • Departamento de Apoyo • Proveedores • Empresas Publicas • Empresas privadas • Auditores • Cliente
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta capacidad de análisis. ✓ Capacidad para toma de decisiones. ✓ Capacidad para trabajar en Equipo. ✓ Flexibilidad y capacidad para comunicar. ✓ Ser el representante legal y jurídico de la empresa ante la sociedad. ✓ Diseñar reglamentos que ayuden al funcionamiento dentro del laboratorio. ✓ Desarrollar el plan estratégico, SGI y proforma presupuestaria. ✓ Realizar controles continuos dentro del Laboratorio con el fin de tener un informe del rendimiento de los colaboradores. ✓ Cumplir y hacer cumplir los Objetivos Internos. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar las estrategias de Calidad planteadas para el Laboratorio dentro de los periodos establecidos. ✓ Definir y mantener un sistema de control interno que asegure una gestión administrativa financiera eficiente. ✓ Proporcionar un ambiente de armonía, respeto y seguro para todos los colaboradores. ✓ Crear espacios de integración y recreación para sus colaboradores. ✓ Buscar convenios con entidades que permitan el crecimiento del Laboratorio. ✓ Buscar Ubicar y Posicionarse como un referente local y nacional como Laboratorio.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 12-3: Manual de funciones secretaria.

Manual de Funciones	
Área a la que corresponde:	Asamblea General
Puesto de Trabajo:	Secretaria
Cargo al que reporta:	Gerente
Definición:	
Es la persona que se encarga de brindar un apoyo permanente dentro de todos los procesos que se realiza dentro del Laboratorio.	
Relación Interna y Externa:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Clientes • Departamento Técnico • Departamento Administrativo • Departamento Financiero • Departamento de Apoyo • Proveedores • Empresas Publicas • Empresas privadas • Auditores • Cliente
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar Informes dentro del Laboratorio. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificar documentos Institucionales. ✓ Tener correspondencia, pedidos y solicitudes al día. ✓ Custodiar y sintetizar el archivo que se maneja dentro del Laboratorio. ✓ Cumplir y hacer cumplir los Objetivos Internos. ✓ Brindar apoyo para efectuar las estrategias de Calidad planteadas para el Laboratorio dentro de los periodos establecidos. ✓ Notificar los servicios ofertados a los clientes. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro para todos los colaboradores. ✓ Generar un cronograma adecuado de atención para los clientes.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 13-3: Manual de funciones laboratorista.

Manual de Funciones	
Área a la que corresponde:	Departamento Técnico
Puesto de Trabajo:	Laboratorista
Cargo al que reporta:	Gerente
Definición:	
Es la persona que se encarga de realizar análisis clínicos dentro de un Laboratorio.	
Relación Interna y Externa:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Auxiliar de Laboratorio • Departamento de Apoyo • Empresas Públicas • Empresas privadas • Auditores
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar análisis clínicos cualitativos dentro del Laboratorio. ✓ Realizar análisis clínicos microbiológicos dentro del Laboratorio. ✓ Administrar Insumos y equipos. ✓ Mantener un inventario de los insumos que utiliza. 	

- ✓ Gestionar el uso y mantenimiento del equipo e instalaciones.
- ✓ Calibrar y mantener en buen estado los instrumentos y equipos de Laboratorio.
- ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio.
- ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores.
- ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 14-3: Manual de funciones auxiliar de laboratorio.

Manual de Funciones	
Área a la que corresponde:	Departamento Técnico
Puesto de Trabajo:	Auxiliar de Laboratorio
Cargo al que reporta:	Laboratorista
Definición:	
Es la persona que se encarga de brindar apoyo al Laboratorista.	
Relación Interna y Externa:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Laboratorista • Departamento de Apoyo • Empresas Públicas • Empresas privadas
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser un apoyo para el Laboratorista. ✓ Conservar, limpiar y esterilizar el material que se utiliza. ✓ Mantener limpio y organizado su espacio de trabajo. ✓ Clasificar las muestras de acuerdo a los análisis que se deben realizar. ✓ Etiquetar las muestras. ✓ Calibrar y mantener en buen estado los instrumentos y equipos de Laboratorio. ✓ Preparar los medios de cultivos, reactivos y soluciones. ✓ Llevar un registro y control de los clientes. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. 	

- ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores.

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 15-3: Manual de funciones gestor de calidad.

<p>Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento Administrativo</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Gestor de Calidad</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición: Es la persona que se encarga de desarrollar un modelo de gestión que le permita a la empresa mantenerse en una mejora continua.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Departamento Técnico • Departamento Financiero • Departamento de Apoyo • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta capacidad de análisis y toma de decisiones. ✓ Capacidad para trabajar en Equipo. ✓ Flexibilidad y capacidad para comunicarse con los colaboradores. ✓ Administración y Gestión de documentos del Laboratorio. ✓ Realizar auditorías internas en el Laboratorio de manera periódica. ✓ Conocer las normas ISO que se deben implementar. ✓ Manejar un Software de Gestión de Calidad. ✓ Diseñar e Implementar estrategias de acuerdo a lo que se presente dentro del Laboratorio. ✓ Controlar y llevar un registro de los diferentes procesos del Laboratorio. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 16-3: Manual de funciones recurso humano.

<p>Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento Administrativo</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Recurso Humano</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición:</p> <p>Es la persona que se encarga de encontrar y contratar profesionales altamente capacitados, gestionarlos de una manera efectiva al brindarles capacitaciones, derechos y un ambiente laboral adecuado.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Departamento Técnico • Departamento Financiero • Departamento de Apoyo • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación y Organización de los colaboradores. ✓ Reclutamiento, selección e inducción a los nuevos colaboradores. ✓ Evaluar el desempeño de los colaboradores. ✓ Controlar el desempeño y comportamiento de los colaboradores. ✓ Generar estrategias para un ambiente laboral agradable. ✓ Crear ambientes de esparcimiento y motivación para los colaboradores. ✓ Gestionar los Horarios y vacaciones de los colaboradores. ✓ Prever las necesidades de los colaboradores. ✓ Aporte a la dirección general desde la perspectiva del Talento Humano. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 17-3: Manual de funciones marketing.

<p>Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento Administrativo</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Marketing</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición:</p> <p>Es la persona que se encarga de Ofertar el servicio de una manera eficiente y eficaz, teniendo como objetivo posicionar mediante el desarrollo de marketing mix al Laboratorio en las herramientas tecnológicas que hoy en día poseemos.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Departamento Técnico • Departamento Financiero • Departamento de Apoyo • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un análisis e investigación de mercado. ✓ Realizar un análisis de la Oferta que existe en el mercado. ✓ Realizar un análisis al servicio que se está ofertando. ✓ Planificar estrategias de Marketing. ✓ Gestionar la comunicación interna y externa. ✓ Administrar y mantener en buen estado los instrumentos y equipos del departamento. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 18-3: Manual de funciones abogado.

<p>Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento Administrativo</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Abogado</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición: Es la persona que se encarga de la parte jurídica dentro del laboratorio, brinda orientación y apoyo al gerente en la toma de decisiones.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Departamento Técnico • Departamento Financiero • Departamento de Apoyo • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participar activamente en la constitución del Laboratorio. ✓ Elaborar los contratos dentro del Laboratorio. ✓ Mantener en línea la parte legal del Laboratorio. ✓ Asesorar y Orientar acerca de temas jurídicos al gerente. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 19-3: Manual de funciones contador externo.

<p>Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento Financiero</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Contador externo</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición: Es la persona que se encarga de la parte contable del laboratorio, mantiene un registro de los documentos contables, brinda orientación y apoyo en la toma de decisiones al gerente.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Departamento Administrativo • Departamento Técnico • Departamento de Apoyo • Proveedores • Empresas Públicas • Empresas privadas • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar informes financieros del Laboratorio. ✓ Realizar un análisis de los ingresos y gastos del Laboratorio. ✓ Realizar una auditoría financiera, con el fin de llevar un registro. ✓ Conocer el inventario de los insumos que utilizan, para poder desarrollar presupuestos financieros. ✓ Llevar un registro de la información contable del Laboratorio. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 20-3: Manual de funciones auxiliar financiero.

<p>Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento Financiero</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Auxiliar Financiero</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición: Es la persona que se encarga de brindar apoyo al Contador externo.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Departamento Administrativo • Departamento Técnico • Departamento de Apoyo • Proveedores • Empresas Públicas • Empresas privadas • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistematizar los informes financieros del Laboratorio. ✓ Actualizar diariamente los informes financieros del Laboratorio. ✓ Brindar apoyo al Contador externo. ✓ Actualizar el registro de la información contable diariamente. ✓ Manejar y conocer acerca de los ingresos, gastos y nominas del Laboratorio. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 21: Manual de funciones personal de limpieza.

<p align="center">Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento de Apoyo</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Limpieza</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición: Es la persona que se encarga de mantener un ambiente limpio y acogedor para los colaboradores.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Departamento Administrativo • Departamento Técnico • Departamento de Apoyo • Proveedores • Empresas Públicas • Empresas privadas • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza general del Laboratorio. ✓ Higienización y Desinfección de pisos y aéreas del Laboratorio. ✓ Seguir y controlar el protocolo de limpieza establecido. ✓ Retirar los residuos generados por la actividad dentro del Laboratorio. ✓ Reposición de útiles de aseo dentro del Laboratorio. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

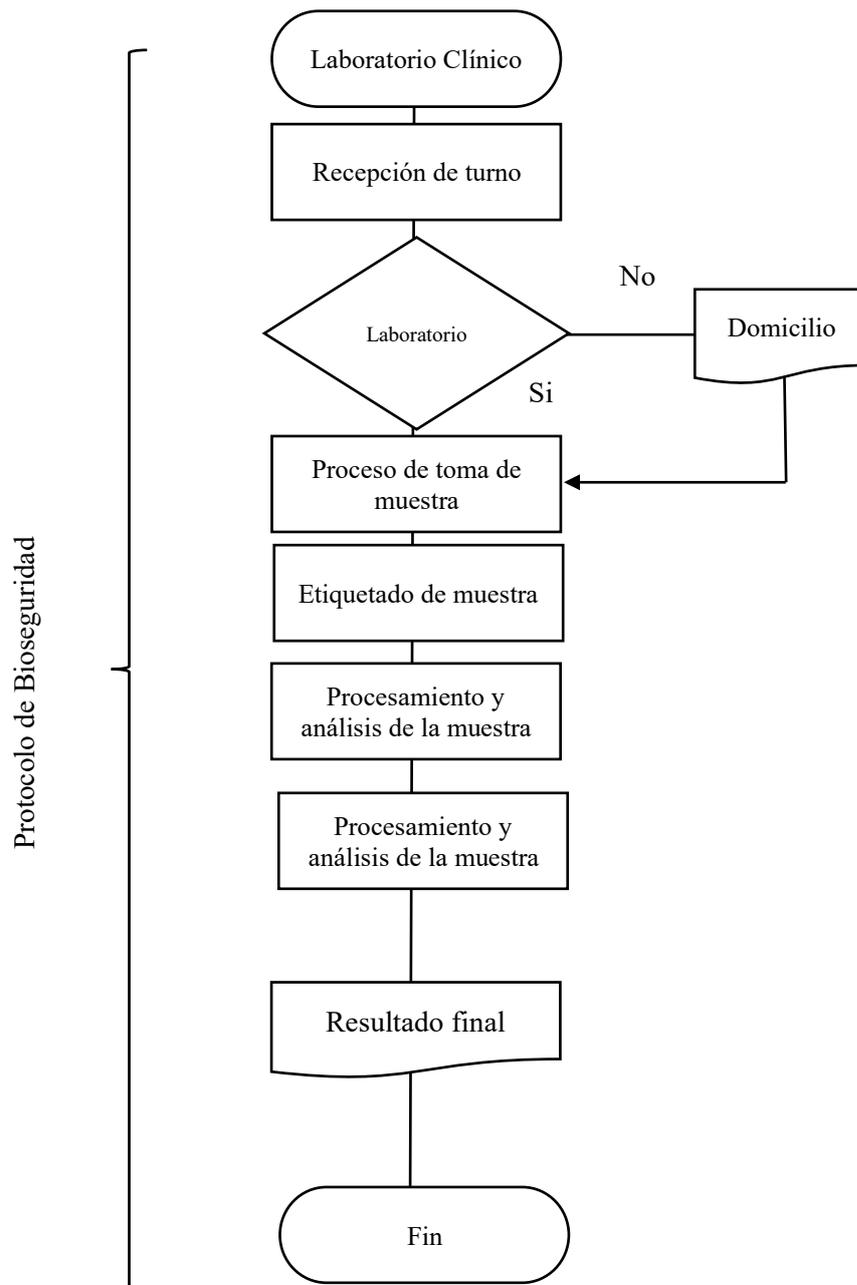
Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

Tabla 22-3: Manual de funciones personal de seguridad.

<p>Manual de Funciones</p>	
<p>Área a la que corresponde:</p>	<p>Departamento de Apoyo</p>
<p>Puesto de Trabajo:</p>	<p>Seguridad</p>
<p>Cargo al que reporta:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Definición: Es la persona que se encarga de mantener un ambiente seguro y adecuado para los colaboradores.</p>	
<p>Relación Interna y Externa:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Secretaria • Clientes • Departamento Administrativo • Departamento Técnico • Departamento de Apoyo • Proveedores • Empresas Públicas • Empresas privadas • Auditores
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar seguridad a Colaboradores, Clientes y público en general que se encuentre por el lugar. ✓ Vigilancia y protección de equipos dentro del Laboratorio. ✓ Llevar un registro de la asistencia de los Colaboradores. ✓ Desarrollar un plan de prevención ante los siniestros que se pueden presentar. ✓ Cumplir con la normativa de seguridad. ✓ Mantener Organizada su área de trabajo dentro del Laboratorio. ✓ Promover un ambiente de armonía, respeto y seguro con todos los colaboradores. ✓ Ser eficiente y eficaz en sus labores. 	

Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

3.2.6.5. Flujograma de Actividades



Realizado por: Guevara Yerovi, Carlos, 2022.

CONCLUSIONES

- Con el análisis bibliográfico que se realizó se determina que es necesario poseer un modelo de gestión administrativo financiero que permita llevar de mejor manera el manejo de las empresas.
- Luego de realizar un diagnóstico de la situación actual del Laboratorio enmarcado en los 3 ejes principales; administrativo, financiero y técnico, se puede concluir que es necesario la implementación de un modelo de gestión administrativo financiero que permita mejorar los procesos dentro del Laboratorio.
- Mediante la obtención y procesamiento de los resultados se determinó que la administración actual no es la adecuada ya que presenta falencias y no posee todas las herramientas necesarias, se debe mencionar que el Laboratorio tiene aceptación y percibe satisfacción por parte de los clientes.
- Con la propuesta se determinó y se diseñó un modelo de gestión Administrativa Financiera que mediante estrategias permite mejorar el desempeño del Laboratorio en sus diferentes procesos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un estudio de satisfacción al cliente de manera periódica dentro del Laboratorio para de esta manera conocer cómo se encuentra en el mercado.
- Se recomienda crear un departamento financiero para que de esta manera el Laboratorio tenga un registro financiero y existan documentos contables que respalden y permitan futuras inversiones.
- Para complementar el proyecto se recomienda empezar con el Sistema de Gestión de la Calidad para de esta manera alcanzar las certificaciones; ISO/IEC 15189, ISO 9001:2015, UNE-ISO/PAS 45005 con grandes estándares que permitirán una mejora continua.
- Para evitar problemas dentro del modelo de gestión administrativa financiera se recomienda realizar un seguimiento y control continuo; para de esta manera conocer como se lo está desarrollando y de ser necesario cambiar o mejorar las estrategias.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, A. (2015). *Planificación estratégica*. Recuperado de: [https://scholar.google.com.ec/scholar?q=Arias,+A.+S.+\(2015\).+Economipedia.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.ec/scholar?q=Arias,+A.+S.+(2015).+Economipedia.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Arias, E. (2020). *Estructura financiera*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-financiera.html>
- Ávila, M. (2016). *Modelo de Gestión Administrativo - Financiero para las Industrias Papeleras d e la Parroquia Malacatos, Cantón Loja*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Loja). Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17607/1/Diana%20Micaela%20Avila%20Guayanay.pdf>
- Bravo, C., Zurita, M., & Segovia, G. (2017). *La gestión financiera aplicada a las organizaciones*. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/683>
- Briones, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Itsa.
- Catagña, J. (2019). *Diseño de un modelo de gestión administrativa-financiera para el Hospital General RIOHOSPITAL de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11684/1/82T00965.pdf>
- Cortez, K., & Vergara, J. (2018). *Implementación de un modelo de gestión para la empresa Phonany SA*. (Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30417/1/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA.pdf>
- Galán, J. (2015). *Definiciones de gestión*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/marketing-mix.html>
- Gavilánez, M. Espín, M., & Arévalo Palacios, M. (2018). *Impacto de la gestión administrativa e en las PYMES del Ecuador*. Observatorio de la economía latinoamericana. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Ciencias y negocios (2021). *Definición de planeación estratégica*. Recuperado de: <https://concepto.de/planeacion-estrategica/>
- Ministerio de Salud Pública (2012). *Reglamento para el funcionamiento de los laboratorios clínicos*. Recuperado de:

<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/Doc/laboratorio%20clinico/ACUERDO%20MINISTERIAL%202393%20REGLAMENTO%20A0PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20LOS%20LABORATORIOS%20CL%3%8DNICOS.pdf>

Quiroa, M. (2020). *Proceso de la organización estructural*. Recuperado de: <https://economipedia.com/author/m-quiroya>

Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>

Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Madrid: Bubok Publishing S.L.

Sanchez, J. A. (2020). *Optimización de recursos en las empresas*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>

Santafé, K.(2017). *Modelo de Gestión Administrativo, Contable y Financiero; NOVA CLINIC A MODERNA S.A.; Ciudad de Ibarra; Provincia de Imbabura*. (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6945>

Villacis, J., Hernández, A., & Villacís, J. M. (2017). *Modelo de Gestión Administrativa y Financiera*. Madrid: Editorial Academica Española.

Westreicher, G. (2020). *Organización empresarial*. Recuperado de: <https://economipedia.com/author/g-westreicher>



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA FINANZAS

Guión de encuesta dirigida a clientes del Laboratorio “SALVATORE”

Objetivo: conocer la satisfacción de los mismos en relación a todos los parámetros establecidos
- no potenciales clientes porque la población es solo de clientes

1. ¿Es usted cliente del Laboratorio “SALVATORE”?
 - Si
 - No

Si lo es continúe a la siguiente pregunta y si no lo es continúe a la pregunta número 4
2. ¿Hace cuánto tiempo utiliza usted los servicios del Laboratorio “SALVATORE”?
 - 1-3 meses
 - 6 meses
 - 1 año
3. ¿Como conoció al Laboratorio “SALVATORE”?
 - Redes Sociales
 - Medios de Comunicación/Digitales
 - Volantes
 - Referencias
 - Centro Médico
4. ¿Qué es lo que usted analiza primero al momento de elegir un laboratorio clínico?
Cuantas
 - Referencias
 - Precios
 - Calidad del servicio
 - Ubicación geográfica
 - Prestigio

5. ¿Qué tan importante son las referencias comerciales al momento de elegir un laboratorio clínico?
 - Muy importante
 - Poco importante
 - Nada importante
6. ¿Qué tan importante son las herramientas y tecnología ofrecidas al momento de elegir un laboratorio clínico?
 - Muy importante
 - Poco importante
 - Nada importante
7. ¿Qué tan importante son los precios al momento de elegir un laboratorio clínico?
 - Muy importante
 - Poco importante
 - Nada importante
8. ¿Qué nivel de eficacia presenta el laboratorio?
 - Muy eficaces
 - Poco eficaces
 - Nada eficaces
9. Califique el nivel de atención que ofrece el laboratorio “SALVATORE”
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
10. Como califica usted el nivel de higiene en el laboratorio
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular

ANEXO B: ENCUESTA 2



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA FINANZAS

Guion de encuesta dirigida al personal del Laboratorio “SALVATORE” para conocer el conocimiento que tiene el personal sobre el laboratorio y su organización.

1. ¿Cuál es su cargo y qué funciones desempeña dentro del Laboratorio “SALVATORE”?

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en el laboratorio?
 - 1 – 6 meses
 - 1 año
 - Más de un año
3. ¿Recibió usted inducción por parte del laboratorio antes de empezar a trabajar en este establecimiento?
 - Si
 - No
4. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es un modelo de gestión administrativo financiera?
 - Si
 - No
5. ¿Conoce la estructura organizacional del laboratorio?
 - Si
 - No
6. ¿El laboratorio cuenta con todo el equipamiento para realizar todo tipo de examen que sea solicitado?
 - Si
 - No
7. ¿Existen horarios y actividades establecidas para los colaboradores en jornadas rotativas?
 - Si
 - No

8. ¿Cómo califica el nivel de eficacia que presenta el laboratorio Salvatore al momento de ofrecer sus servicios?
- Muy eficaces
 - Poco eficaces
 - Nada eficaces
9. Califique el nivel de atención que ofrece el laboratorio Salvatore a los clientes
- Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
10. ¿Qué tan satisfechos se siente trabajando en el laboratorio?
- Muy satisfechos
 - Poco satisfechos
 - Nada satisfechos
11. Alguna sugerencia de cambio o mejora para el laboratorio
-

ANEXO C: ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA FINANZAS

Guion de entrevista dirigida a la propietaria del Laboratorio “SALVATORE” para obtener información real que nos permita conocer la situación actual del mismo.

PREGUNTA	
1	¿Quién está a cargo de la gestión, planificación y Administración de la empresa?
2	¿Conoce cuál es la importancia de un modelo de gestión administrativo financiero?
3	¿El laboratorio posee una estructura organizacional?
4	¿Cuáles considera son las principales debilidades y fortalezas dentro del establecimiento?
5	¿Cómo fueron identificadas las tanto las debilidades y fortalezas que usted menciona?
6	¿De qué manera cree usted que beneficie la propuesta de un modelo de gestión administrativo financiero para su laboratorio?
7	¿Cuáles son los recursos que posee el laboratorio para brindar un buen servicio?
8	¿Que considera usted le permiten al laboratorio ser competitivo?
9	¿Cómo es el proceso de la atención brindada a los clientes?
10	¿Que considera usted que le permiten al laboratorio ser competitivo?
11	¿Realiza capacitaciones a sus colaboradores para mejorar su desempeño integral dentro de la empresa? Si, no y con qué frecuencia
12	¿Poseen un manual de procesos con la atención que ustedes brindan?
13	¿Se maneja de manera adecuada la contabilidad y análisis de balances como estados financieros dentro del laboratorio?
14	¿Cuál es la rentabilidad del laboratorio?
15	¿Cuál es el grado de importancia que tiene el laboratorio dentro del Centro De Especialidades Médicas para la prestación de servicios?

ANEXO D: FICHA DE OBSERVACIÓN



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA FINANZAS

Ficha de observación (recolección de datos en base a indicadores) para definir las características que brinda el laboratorio.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXCELENTE	MUY BUEN	BUEN A	REGULAR	DEFICIENTE
Calidad del servicio	¿Tiempo empleado y cómo es la Atención brindada?					
Atención de colaboradores hacia el cliente	¿Cuál es el nivel de satisfacción que se percibe por parte del cliente?					
Medidas de bioseguridad que presenta el laboratorio	¿Las medidas de bioseguridad que presenta el laboratorio son?					

Infraestructura del Laboratorio ¿La infraestructura a que posee el laboratorio es la adecuada para brindar un buen servicio?

Ergonomía dentro del Laboratorio ¿Los colaboradores tienen un buen equipamiento para desenvolverse en sus actividades?



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 06 / 01 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: CARLOS JAVIER GUEVARA YEROVI
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADO EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0047-DBRA-UTP-2023