



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo a la
obtención del Grado Académico en
Magister en Administración de Empresas.

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO
CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2023**

AUTORA:

ING. TAMARA MARIUXI MUÑOZ MALAGÓN

DIRECTOR:

ING. WASHINGTON CARREÑO RODRÍGUEZ M.Sc.

QUEVEDO - ECUADOR

AÑO 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo a la
obtención del Grado Académico en
Magister en Administración de Empresas.

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO
CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2023**

AUTORA:

ING. TAMARA MARIUXI MUÑOZ MALAGÓN

DIRECTOR:

ING. WASHINGTON CARREÑO RODRÍGUEZ M.Sc.

QUEVEDO - ECUADOR

AÑO 2024

CERTIFICACIÓN

Ing. Washington Carreño Rodríguez M.Sc. director de Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que la Ing. Tamara Mariuxi Muñoz Malagón, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2023”** el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, junio 2024



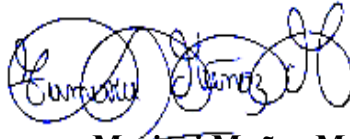
Ing. Washington Carreño Rodríguez M. Sc

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, Tamara Mariuxi Muñoz Malagón, declaro que los resultados del presente Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas son de mi autoría.

Por lo que extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para que utilice el documento para fines académicos y de investigación.



Ing. Tamara Mariuxi Muñoz Malagón

Autora

DEDICATORIA

A Jehová Dios por haberme dado la sabiduría para poder culminar una meta más en mi vida, al convertirme en Magister de Administración de Empresas.

A mi amado esposo, por haber sido mi motivación y mi apoyo incondicional en todo este proceso, al darme ánimos y no dejar que desmaye en ningún momento.

A mis amados padres por inculcarme valores desde mi infancia que me sirvieron en esta travesía llamada maestría.

Por último, a mis queridos compañeros de aula que me ayudaron constantemente para lograr el objetivo de culminar juntos los estudios de posgrado.

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta maravillosa etapa quiero dejar constancia de mi agradecimiento a Dios, a mi amado esposo por su sacrificio otorgado para que pueda concluir mis estudios, y a mis amados padres que jamás han dejado de creer en mí y son mi razón de vivir.

A mi querida suegra, Dra. Lyzbeth Álvarez Gómez PhD, por haber impartido sus conocimientos para la elaboración de mi proyecto.

Al Ing. Jonathan Tello, administrador de Interlab Quevedo, por inducirme a participar en el programa de becas de posgrado y darme autorización para utilizar la información del laboratorio, que contribuyó a la elaboración del presente perfil de investigación.

Al Ing. Washington Carreño Rodríguez M.Sc. por asesorarme de manera oportuna en el desarrollo del proyecto.

A mi querida Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y de manera especial a la Unidad de Posgrado por haber creado el programa de becas en Maestría en Administración de Empresas.

A todos los docentes de la Unidad de Posgrado, que formaron parte de los diferentes módulos para mi formación académica de cuarto nivel.

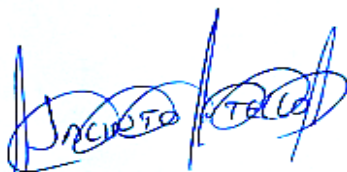
A mi amiga querida, Ing. Melissa Manrique, por haber sido mi representante directa para poder obtener la anhelada beca.

PRÓLOGO

Una gestión administrativa sólida en el área de la salud es fundamental para garantizar la eficiencia, calidad, cumplimiento normativo y sostenibilidad financiera de las organizaciones sanitarias, asegurando que los pacientes reciban el mejor cuidado posible.

En el presente trabajo de investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2023”** la autora propone seguir mejorando el servicio de laboratorio clínico, en conjunto con las diferentes áreas administrativas y operativas, implementando estrategias que mejoran significativamente la calidad y eficiencia del servicio en general, lo que beneficiará tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud.

De acuerdo con lo mencionado, considero que el proyecto de investigación contribuye oportunamente para estar a la vanguardia del mercado, proponiendo estrategias de mejora continua en el ámbito de los servicios de diagnóstico y análisis clínico.



Ing. Jonathan Tello Beltrán

Administrador de Interlab Quevedo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo en la Cdla. “El Progreso”; cuya misión es ofrecer servicio de medicina de laboratorio a la comunidad, utilizando tecnología moderna, bajo estándares de calidad y garantizando que los resultados sean confiables. En este sentido, esta investigación se centra en la gestión administrativa – operativa y su incidencia en el nivel de satisfacción de los clientes, el objetivo principal de la investigación es analizar de qué manera incide la gestión administrativa – operativa en la satisfacción de los clientes, reconociendo cuales son los procesos administrativos internos que no se están llevando a cabo de manera efectiva, y que repercuten en el servicio prestado a los pacientes del laboratorio. La metodología de investigación aplicada es de tipo exploratorio y descriptivo, se aplicaron los métodos, inductivo, deductivo, de análisis y de síntesis, los cuales contribuyeron a la determinación de las conclusiones de la investigación. La recolección de datos relevantes se realizó mediante el método de encuestas a los clientes del laboratorio para conocer la satisfacción, necesidad y perspectiva del usuario, así mismo, se empleó una pequeña encuesta a los colaboradores de la empresa que forman parte del área operativa, y por ende, al administrador de la sucursal se le efectuó una entrevista para conocer los procesos actuales del laboratorio, dichas respuestas fueron tabuladas en una hoja de Excel para la representación gráfica respectiva, donde se evidenció que hay ciertas falencias en el área de gestión y prestación de servicios, por lo cual se recomendó, implementar sistemas de inventario, programación de citas, capacitación a todo el personal y desarrollar competencias que aseguren la satisfacción de los pacientes.

Palabras Claves: Gestión administrativa, operativa, satisfacción, servicio, laboratorio

ABSTRACT

This research work was carried out at the Interlab Clinical Laboratory, Quevedo branch in Cdla. "Progress"; whose mission is to offer laboratory medicine service to the community, using modern technology, under quality standards and guaranteeing that the results are reliable. In this sense, this research focuses on administrative-operational management and its impact on the level of customer satisfaction. The main objective of the research is to analyze how administrative-operational management affects customer satisfaction, recognizing which internal administrative processes are not being carried out effectively, and which have an impact on the service provided to laboratory patients. The applied research methodology is exploratory and descriptive; inductive, deductive, analysis and synthesis methods were applied, which contributed to the determination of the research conclusions. The collection of relevant data was carried out through the method of surveys of the laboratory's clients to know the satisfaction, needs and perspective of the user, likewise, a small survey was used to the company's collaborators who are part of the operational area, and Therefore, the branch administrator was interviewed to learn about the current processes of the laboratory. These responses were tabulated in an Excel sheet for the respective graphic representation, where it was evident that there are certain shortcomings in the area of management and provision. of services, for which it was recommended to implement inventory systems, scheduling appointments, training all staff and developing competencies that ensure patient satisfaction.

Keywords: Administrative management, operational, satisfaction, service, laboratory

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	IV
CERTIFICA.....	IV
AUTORÍA.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
PRÓLOGO.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
ÍNDICE.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XV
ÍNDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	XVII
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Problema General.....	3
1.3.2 Problemas derivados	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4

1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1 Fundamentación Conceptual.....	6
2.1.1 Gestión.....	7
2.1.2 Gestión Administrativa	7
2.1.3 Gestión Operativa.....	8
2.1.3 Administración	8
2.1.4 Riesgo Operativo	8
2.1.5 Control	9
2.1.6 Control Interno.....	9
2.1.7 Gestión De Procesos	9
2.1.8 Planificación.....	10
2.1.9 Eficiencia	11
2.1.10 Eficacia	11
2.1.11 Organización	11
2.1.12 Liderazgo	12
2.1.13 Estructura Organizacional	12
2.1.14 Desempeño Laboral	13
2.1.15 Satisfacción Laboral.....	13
2.1.16 Cliente	13
2.1.17 Atención al cliente	14
2.1.18 Satisfacción del cliente	14
2.1.19 Calidad.....	15
2.1.20 Calidad del servicio	15
2.1.21 Clima Organizacional.....	15

2.1.22 Estrategia.....	16
2.1.23 Estrategia Empresarial.....	16
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
2.2.4 Laboratorio Clínico	17
2.2.9 Normas de Calidad	19
2.2.10 Norma ISO 15189	19
2.2.11 Norma ISO 9001	20
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	22
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador	22
2.3.2 Ley Orgánica de la Salud.....	23
2.3.3 Del personal de los laboratorios clínicos	25
2.3.4 De la calidad en los Laboratorios Clínicos	26
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1 Exploratoria	31
3.1.2 Descriptivo	31
3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	31
3.2.1 Método Deductivo	32
3.2.3 De síntesis.....	32
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3.1 Población	32
3.3.2 Muestra.....	33
3.3.3 Técnicas de investigación	33
Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas con la finalidad	

de obtener datos relevantes.....	33
3.3.4 Instrumentos de la Investigación	34
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	35
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	36
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	36
CAPÍTULO IV	37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA EN EL LABORATORIO	38
4.1.1. Encuesta dirigida a los funcionarios	38
4.1.2. Análisis Y Discusión	46
4.2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACTUALES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO.....	48
4.2.1 Análisis Y Discusión	51
4.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO.....	54
4.3.1 Análisis Y Discusión	65
5.1 CONCLUSIONES.....	69
5.2 RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Comunicación del administrador.....	38
Figura 2 Liderazgo efectivo.....	39
Figura 3 Toma de decisiones	40
Figura 4 Gestión del tiempo	41
Figura 5 Trato imparcial.....	42
Figura 6 Llamado de atención	43
Figura 7 Habilidad del administrador para resolver problemas.....	44
Figura 8 Satisfacción de gestión del administrador	45
Figura 9 Frecuencia del uso del servicio de laboratorio	54
Figura 10 Trato cordial por parte de los colaboradores	55
Figura 11 Rango de tiempo de espera de resultados.....	56
Figura 12 Tiempo de entrega de resultados en cultivo de orina	57
Figura 13 Tiempo de espera de resultados derivados a matriz	58
Figura 14 Contacto con el personal de laboratorio	59
Figura 15 Descarga de resultados desde página Web.....	60
Figura 17 Rango de tiempo de espera para toma de muestras, después de la facturación	62
Figura 18 Verificar ordenes para evitar errores	63
Figura 19 Satisfacción del servicio en general.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio CNET	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2. Autorización uso de información del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo.	78
Anexo 3. Encuesta a los empleados	79
Anexo 4. Entrevista realizada al administrador de la sucursal	81
Anexo 5. Encuesta realizada a los clientes	82
Anexo 6. Certificado de no adeudar.....	85

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es un componente esencial en el funcionamiento de cualquier organización, ya sea en una empresa, una institución educativa o una organización sin fines de lucro. Se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una organización para lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

En un laboratorio clínico, la gestión administrativa – operativa, es fundamental para garantizar su eficiencia, calidad y cumplimiento normativo en la prestación de servicios de diagnóstico y análisis médicos. Este tipo de laboratorios enfrenta desafíos específicos debido a la naturaleza sensible de las pruebas y la necesidad de cumplir con estándares rigurosos de precisión y confiabilidad.

Por tal motivo, es de suma importancia evaluar los procesos administrativos y operativos en una empresa, y conocer cuál es el impacto que tiene sobre los clientes, para proponer estrategias adecuadas que permitan garantizar la eficiencia operativa y calidad del servicio, contribuyendo así a la prestación de una atención médica de alta calidad.

En base a lo expuesto, se da la oportunidad de realizar el siguiente proyecto en el Laboratorio Clínico Interlab, con enfoque a la sucursal del cantón Quevedo ubicada en la Cdla. “El Progreso” Calle Primera, Lote 4; ya que se encuentran enfocados en procesos y estándares de calidad, garantizando que los resultados sean confiables y asegurando la satisfacción y el cuidado de los clientes.

Con la presente investigación se pretende analizar la gestión administrativa – operativa, los procesos existentes, como se están llevando a cabo, y de qué forma repercuten en la satisfacción de los pacientes.

La siguiente investigación cuenta con cinco capítulos, que se redactarán a continuación:

Capítulo I: Señala los principales aspectos a considerar para la realización del proyecto en su totalidad, contiene el planteamiento de la problemática que se desea resolver, la justificación y los objetivos que desean alcanzarse con la ejecución de el mismo.

Capítulo II: Se define la fundamentación teórica en la cual consta todo lo referente al tema de investigación, con una diversa conceptualización, y la factibilidad legal para tener conocimiento de las normas y leyes que se deben respetar.

Capítulo III: Indica la metodología a emplear para efectuar la investigación, contiene la población, muestra considerada para el estudio y señala las técnicas, métodos y procedimientos aplicables para la realización de este.

Capítulo IV: Se refiere a las encuestas realizadas a los pacientes y a los colaboradores de la empresa, la entrevista al administrador de la sucursal, con sus respectivos gráficos y análisis.

Capítulo V: El último capítulo consta de las conclusiones y recomendaciones que se realizaron de acuerdo con la investigación exhaustiva del proyecto.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El Laboratorio Clínico Interlab sucursal Quevedo, se encuentra ubicado en la ciudadela “El Progreso” Calle Primera, Lote 4, Mz “B”, es una empresa privada que corresponde al área de la salud, ofreciendo servicio de medicina de laboratorio a la comunidad del cantón Quevedo, basados en el conocimiento científico – médico, principios éticos, y utilización de tecnología moderna, enfocados en procesos y estándares de calidad, garantizando que los resultados sean confiables.

En el año 2019 cuando apareció la enfermedad del COVID, para los laboratorios clínicos hubo un incremento de pacientes, por ende, se necesitó comprar más reactivos para las diferentes pruebas que se realizan, contratar más personal tanto técnico como administrativo, capacitar a todo el personal e incrementar varios servicios adicionales para comodidad del paciente. Estos cambios generaron inestabilidad en la gestión administrativa, provocando una falta de control sobre las actividades y operaciones de la organización, repercutiendo en la satisfacción de los clientes y a su vez en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos de la empresa, por lo tanto, es necesario estudiar dichas variables para poder mejorar los procesos.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El Laboratorio Clínico es una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de este se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento de este, resultan de gran importancia para los estudios epidemiológicos basados en las poblaciones y cubrir las necesidades de estos.

El Laboratorio Clínico Interlab de la ciudad de Quevedo en el año 2023, se mantiene como

uno de los establecimientos de salud más completos de la ciudad, sin embargo, es necesario analizar ciertas variables que identifiquen cual es el proceso administrativo – operativo para identificar oportunidades de mejora, ya que actualmente existen muchas inconsistencias en la entrega de resultados, que son provocados a causa de una gestión irregular que por ende repercute en el proceso operativo del laboratorio y a su vez en la satisfacción de los clientes.

Es necesario abordar cuidadosamente las necesidades de los pacientes, para garantizar su satisfacción, promover la fidelización, diferenciarse en el mercado, fomentar la innovación y mejorar la rentabilidad a largo plazo de la empresa.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa – operativa incide en la satisfacción de los clientes del laboratorio clínico Interlab, sucursal Quevedo?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿Cómo califica la gestión administrativa – operativa actual del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo?
- ¿Cuáles solo los procesos administrativos actuales del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo?
- ¿Qué grado de satisfacción tienen los clientes del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El Laboratorio Clínico Interlab del cantón Quevedo, es una empresa que pertenece al sector privado, brinda servicios de análisis clínicos a la comunidad.

CAMPO:	Ciencias administrativas
ÁREA:	Administración
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas
LUGAR:	Cantón Quevedo, Provincia Los Ríos
TIEMPO:	Enero del 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Analizar la Gestión Administrativa – Operativa y su incidencia en el nivel de satisfacción de los clientes del Laboratorio Interlab, sucursal Quevedo.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Indagar los procesos administrativos actual del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.
- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.
- Evaluar la gestión administrativa – operativa en el Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizará con el fin de conocer a profundidad la gestión administrativa, y, por ende, operativa del laboratorio clínico Interlab, sucursal Quevedo, ya que a raíz de la pandemia del COVID – 19 se realizaron muchos cambios en la parte, técnica, administrativa, y de servicios, debido al incremento de pacientes en el año 2019. Por lo tanto, se desea conocer la satisfacción de los pacientes, para poder brindar un servicio de mejor calidad.

Para ello se propone mejorar la gestión administrativa, brindando pautas y herramientas con el cual se puede aprovechar las cualidades que tienen los funcionarios dentro de una organización. En virtud de ello, las evaluaciones de desempeño que se apliquen a todo el personal permitirán tener mejores parámetros, con lo cual la gestión administrativa - operativa generará pautas que permitan tener un manejo más eficiente de la organización, contribuyan al éxito y crecimiento sostenible de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación Conceptual

2.1.1 Gestión

Se entiende por gestión al proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que le sirven de guía en este proceso. También consideran la gestión como una disciplina, definiéndola como un cuerpo acumulado de conocimientos susceptibles de aprendizaje mediante el estudio. (Salguero-Barba I & García-Salguero II, 2018)

Por otra parte, (Münch Galindo, 2019) indica que, la gestión es el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o lograr un fin determinado. Es una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos y recursos de una organización para lograr un objetivo.

2.1.2 Gestión Administrativa

La gestión administrativa se define como el conjunto de actividades y procesos definidos que el o los directivos tienden a desarrollar en función de los recursos que tengan a disposición como por ejemplo recursos materiales, humanos, entre otros. (Anchelia-Gonzales et al., 2021)

Según (Mendoza-Zamora et al., 2018) la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar, utilizando todos los recursos, con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de esta.

2.1.3 Gestión Operativa

La gestión de operaciones se refiere al diseño, dirección y control sistemáticos de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los clientes internos y externos. Por ello, la gestión de operaciones está presente en todas las áreas de una organización porque en ellos se llevan a cabo muchos procesos. (Pillpa et al., 2019)

2.1.3 Administración

La Administración, palabra proveniente del latín: *ad, dirección hacia, tendencia; minis, comparativo de inferioridad; ter, subordinación u obediencia*; es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos, humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc., de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio es económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización. (Mero-Vélez, 2018)

Según, (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2018) la administración constituye el proceso de conseguir que las cosas se realicen, de manera eficiente y eficaz, con las personas y por medio de ella.

2.1.4 Riesgo Operativo

El riesgo operativo es el riesgo de pérdida cuyo origen puede tener relación con una deficiencia o un error relacionado con los procesos, con el personal o los sistemas internos de una entidad o con acontecimientos externos, incluyendo el riesgo legal y excluyendo el riesgo estratégico y el reputacional. (Pérez Fructuoso & Gragera Cubero, 2018)

Por otra parte, (Campo Elías & Miguel Alejandro, 2021) menciona que, el riesgo operacional se define como un proceso cíclico y continuo que incluye la toma de decisiones del riesgo operacional y la implementación de controles de riesgo, en busca de su aceptación, mitigación y manejo.

2.1.5 Control

Controlar implica esencialmente la medición y posterior corrección de las actividades de la organización para que ellas estén alineadas con los planes y los objetivos fijados por la dirección. (Schmidt et al., s. f.)

2.1.6 Control Interno

El control interno, es definido como un conjunto de medidas o procedimientos establecidos por las organizaciones con el propósito principal de prevenir fraudes y evitar errores del personal. (De la Cruz & Marrero Delgado, 2021)

Así mismo, (Vanessa et al., 2018) indica que, el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.1.7 Gestión De Procesos

Es una disciplina de la administración centrada en el uso de los procesos empresariales como un medio importante para alcanzar los objetivos de una organización a través de la mejora, la gestión del rendimiento y la gobernanza de los procesos esenciales del negocio.

(Barrera Cámara et al., 2018)

Para (Barrios-Hernández et al., 2019) La gestión por procesos en la organización consiste en identificar objetivos para diseñar y desarrollar acciones que integren un conjunto de medidas de control, administrativas y de supervisión con el fin de orientar las actividades hacia los objetivos y metas organizacionales, siempre tomando en cuenta las necesidades de los clientes y alineados con sus expectativas.

Por otra parte, en los últimos años, muchas empresas se han dado cuenta del valor estratégico de logística, por lo tanto comenzaron a reflexionar los métodos de compra tradicionales y relaciones con los proveedores, en su búsqueda de disminuir costos e incrementar las ventas, es coherente aplicar el marketing estratégico con el desarrollo del método descriptivo que permite detallar los factores, características que inciden en una planificación que permita obtener los resultados de ventas proyectados sobre los insumos médicos y reactivos para laboratorios, siguiendo dicha metodología (Montaño Casanova, 2017).

2.1.8 Planificación

Es el proceso ordenado en etapas, definiéndose objetivos para cada una y los medios que se necesitan para llevar a cabo las acciones necesarias con el fin de alcanzar los objetivos deseados. (Burdiles et al., 2019)

Por otra parte, (Emanuel et al., 2020) menciona que, planificar implica anticipar lo que va a suceder para tratar de paliarlo, pero eso exige de recursos disponibles teniendo un soporte para disminuir la incertidumbre cuando ocurre una situación inesperada.

2.1.9 Eficiencia

La eficiencia es la capacidad para lograr las metas y objetivos con la menor inversión de tiempo y recursos, implica una relación entre dos indicadores: la generación de un producto (bien o servicio) y los insumos o recursos empleados para lograr ese nivel de producción. (universidad Arias, 2006)

(Sergio et al., 2017) señala que debe considerarse la eficiencia como el máximo resultado posible de productividad que puede ser alcanzado a partir de un volumen de recursos determinado.

2.1.10 Eficacia

(Jeison et al., 2018) expresa que, la eficacia se mide por el cumplimiento de los objetivos de la organización y al respecto agrega, que para lograrlos deben estar alineados con la visión definida y ordenados sobre la base de sus prioridades e importancia para su cumplimiento y así poder medir las expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios.

Por otra parte, (Biumar & Daniela Bolaños-Cerón, 2020) se refieren a la capacidad que tiene un individuo para producir un efecto deseado y hacer bien las cosas que específicamente se ha planteado.

2.1.11 Organización

La organización consiste en el diseño y la determinación de las estructuras, los procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo. (Münch Galindo, 2019)

(Josue et al., 2020) menciona que, la organización es la disposición de recursos humanos y materiales de una entidad para permitir el cumplimiento de sus objetivos, mediante la delimitación de funciones, responsabilidades, normas, procedimientos y mecanismos de coordinación y comunicación.

2.1.12 Liderazgo

El liderazgo es el proceso de liderar un grupo e influir en él para que logre sus metas, es una de las cuatro funciones gerenciales. (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2018)

Según, (Esteban, 2018) define al liderazgo como la capacidad para influir en las personas, se manifiesta por una serie de rasgos en la personalidad del líder, por lo tanto, es el ejercicio de la autoridad mediante la influencia.

2.1.13 Estructura Organizacional

Una estructura organizacional define la manera en que las actividades del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan. Los gerentes tienen que considerar seis elementos fundamentales cuando diseñan la estructura de su organización: especialización en el trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión de control, centralización y descentralización y formalización. (Ocampo Ulloa et al., 2019)

(Murillo Vargas et al., 2019) La estructura organizativa evidencia el diseño formal de roles que permite integrar las funciones, responsabilidades, flujos de trabajo y líneas de autoridad, en función de los objetivos establecidos por una organización.

2.1.14 Desempeño Laboral

(Bautista Cuello et al., 2020) afirma que, el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones.

De la misma manera, se define al desempeño laboral, como la capacidad que tiene una persona para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor y de mayor calidad. (Olivera-Garay et al., 2021)

2.1.15 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se define como, la actitud que asume un colaborador frente a su propio trabajo, la cual está marcada por sus creencias y valores, permitiendo el desarrollo de sus acciones y actividades vinculadas a sus procesos laborales. (Diaz Dumont et al., 2023)

Para (Boada Llerena, 2019) la satisfacción laboral es, la satisfacción en el trabajador es resultado de los denominados factores intrínsecos, los cuales están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador, e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización.

2.1.16 Cliente

Se define como cliente, aquella persona que compra en un establecimiento o que adquiere algún servicio de un profesional o empresa. (Pierrend Hernández, 2020)

A su vez, (Javier et al., 2017) El cliente es la piedra angular de una organización, su razón

de ser. Él es el protagonista en el juego de los negocios. De ahí que cuidarlos, fidelizarlos, entenderlo y estar pendiente de sus cambiantes necesidades es un desafío constante para una organización.

2.1.17 Atención al cliente

La atención a los clientes es considerada como uno de los servicios que realizan las entidades con la finalidad de cubrir sus necesidades y expectativas lo cual les genera una mejor productividad y los sitúa en un mejor sitio respecto a otras instituciones debido a que aumenta su competitividad. (Malpartida Gutierrez Et Al., 2021)

Así mismo, (Gálvez Moreno & Vargas Hernández, 2018) indican que, la atención a los clientes es considerado como uno de los servicios que realizan las entidades con la finalidad de cubrir sus necesidades y expectativas, lo cual les genera una mejor productividad y los sitúa en un mejor sitio respecto a otras instituciones debido a que aumenta su competitividad.

2.1.18 Satisfacción del cliente

Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o los resultados esperados, con las expectativas de beneficios previas. (Valenzuela Salazar et al., 2019)

A su vez, (Silva Juárez et al., 2021) la satisfacción del usuario se define como la evaluación que efectúa del servicio ofrecido sobre lo que espera recibir, es decir, si se logran o sobrepasan las expectativas.

2.1.19 Calidad

La calidad se la determina como un índice de excelencia que se alcanza por la empresa para la respuesta a aquellas expectativas del mercado clave, por lo que debe aportar de forma oportuna a aspectos como la confianza, seguridad y efectividad. (Minta-Caiza & Feijó-Cuenca, 2023)

Por otra parte, (Bustamante et al., 2019) menciona que, la calidad corresponde al conjunto de características y atributos de un producto o servicio respecto de las necesidades y expectativas del comprador o cliente, considerando el precio que se está dispuesto a pagar.

2.1.20 Calidad del servicio

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. (Izquierdo Espinoza, 2021)

La naturaleza de la calidad de servicio se percibe como la relación compartida de satisfacción y deseos entre un cliente y la asociación que aborda sus problemas. («Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica», 2021)

2.1.21 Clima Organizacional

Es un conjunto de características permanentes que describen una organización y la distinguen de otra e influyen sobre el comportamiento de los trabajadores que en ella laboran, es la percepción del empleado sobre sus necesidades y satisfacciones. (Lourdes et al., 2018)

(Brito-Carrillo et al., 2020) considera que, el clima organizacional es concebido como la mezcla en la cual se conjugan diversos factores interrelacionados, que afectan la percepción o interpretación de los colaboradores frente a las labores o roles que los mismo desempeñan en las organizaciones.

2.1.22 Estrategia

La estrategia fue propuesta como la decisión establecida de antemano para el logro de un objetivo fijado, considerando todas las posibles reacciones del adversario o sistema.

(Ciencia Unemi et al., 2017)

Las estrategias son los medios a través de los cuales se alcanzarán los objetivos a largo plazo.

2.1.23 Estrategia Empresarial

La estrategia empresarial, a veces también llamada gestión estratégica de empresas, es la búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que ésta logre crecer y expandir su mercado reduciendo la competencia.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión Administrativa y Operativa en Organizaciones de Servicios

La gestión administrativa y operativa juega un papel crucial en la eficiencia y calidad del servicio ofrecido por organizaciones, incluidos los laboratorios. Según (Smith J. , 2019) una gestión eficaz de los recursos humanos, financieros y materiales optimiza los

procesos internos y contribuye directamente a la satisfacción del cliente. El autor destaca la importancia de implementar prácticas administrativas que aseguren la disponibilidad de recursos necesarios y la eficacia en la ejecución de servicios.

2.2.2 Incidencia de la Gestión Operativa en la Satisfacción del Cliente

La relación entre la gestión operativa y la satisfacción del cliente ha sido ampliamente estudiada. Según (Jones, 2020), los procedimientos operativos estandarizados y bien gestionados tienen un impacto directo en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Este estudio destaca la importancia de la consistencia en la ejecución de servicios y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente como factores determinantes en la satisfacción.

2.2.3 Gestión Administrativa y Operativa en el Contexto de Laboratorios

En el ámbito específico de los laboratorios, la gestión administrativa y operativa influye significativamente en la calidad de los resultados y la satisfacción del cliente. Según estudios revisados por (García M. , 2018), la implementación de sistemas de gestión de calidad, junto con la optimización de procesos administrativos, mejora la precisión de los análisis y fortalece la percepción de confiabilidad por parte de los clientes.

2.2.4 Laboratorio Clínico

Un laboratorio clínico es un lugar en donde se realizan análisis de los pacientes con la finalidad de dar una evaluación clínica y diagnóstica que va a ayudar al médico. La importancia del laboratorio está en su utilidad al brindar un diagnóstico; y evaluar la evolución, pronóstico y tratamiento del paciente.(Dom, 2021)

2.2.5 Introducción a la Gestión Administrativa y Operativa en Laboratorios Clínicos

Los laboratorios clínicos desempeñan un papel crucial en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades. La gestión administrativa y operativa eficaz en estos entornos es fundamental para garantizar la precisión de los resultados y la satisfacción del cliente. Según (Smith A. , 2017), una gestión eficiente de recursos, personal y procesos operativos contribuye directamente a la calidad del servicio y a la satisfacción del paciente.

2.2.6 Impacto de la Gestión Operativa en la Calidad del Servicio en Laboratorios Clínicos

La gestión operativa adecuada en laboratorios clínicos no solo mejora la eficiencia interna, sino que también afecta la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Según estudios revisados por (Brown, 2019), la implementación de prácticas de gestión de calidad y la estandarización de procedimientos operativos pueden reducir errores y tiempos de espera, mejorando así la experiencia del paciente y su satisfacción general.

2.2.7 Gestión Administrativa en la Mejora Continua de la Calidad del Servicio

La gestión administrativa en laboratorios clínicos no se limita solo a la eficiencia operativa, sino que también incluye la implementación de sistemas de gestión de calidad que promuevan la mejora continua. Según (García M. &., Quality Management Systems and Customer Satisfaction in Clinical Laboratories, 2020), la adopción de estándares de calidad y la capacitación del personal en buenas prácticas contribuyen a la precisión de los resultados y, por ende, a la satisfacción del cliente.

2.2.8 Impacto de la Satisfacción del Cliente en la Fidelización y Recomendación

La satisfacción del cliente en laboratorios clínicos no solo tiene implicaciones inmediatas en la reputación de la organización, sino que también afecta la lealtad del cliente y la posibilidad de recomendaciones positivas. Según Robinson y Smith (2018), los clientes satisfechos son más propensos a volver al mismo laboratorio y a recomendarlo a otros, destacando la importancia de la gestión efectiva en la construcción de relaciones duraderas con los pacientes.

2.2.9 Normas de Calidad

En la actualidad las organizaciones deben afrontar grandes retos existentes en el mundo globalizado que representa parte de su entorno, entre las cuales cabe destacar principalmente la competencia de los productos/servicios que produce y/o comercializa, en pro de lograr colocar su mercancía en el mercado tanto nacional como a nivel internacional. Especialmente cuando se trata del mercado internacional, hoy día se torna indispensable que la organización posea las condiciones de competir en ese medio, siendo entonces un factor diferencial ofertar un bien que contenga la calidad y a su vez logre satisfacer las necesidades del cliente, para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. En aras de lograr establecer un criterio unificado de aceptación de calidad, surge como respuesta las normas ISO, que se propone como objetivo principal la búsqueda de la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización. (Azua et al., 2023)

2.2.10 Norma ISO 15189

Las Normas ISO 15189 son aquellas normas de carácter referencial usadas para conseguir una acreditación para los laboratorios clínicos, consta con lineamientos técnicos

funcionales e indispensables, los cuales se han convertido en uno de los pilares más fundamentales en relación con el funcionamiento de los laboratorios. Estas normas agrupan todos los requisitos indispensables en los laboratorios clínicos en busca de un correcto funcionamiento, los cuales son encargados de llevar a cabo tanto la calidad, el análisis e interpretación de muestras biológicas procedentes de orígenes humanos. (García M. &., Quality Management Systems and Customer Satisfaction in Clinical Laboratories: A Case Study., 2020)

La norma ISO 15189 a nivel internacional permite adaptar los principios industriales y conceptos específicos para la aplicación en los laboratorios clínicos, para la ejecución de esta norma también se debe emplear una metodología clara y eficiente, la cual sea útil tanto para la detección como clasificación de los errores preanalíticos, analíticos y post analíticos que se puedan presentar en los laboratorios, teniendo en cuenta que se contará con todas las herramientas necesarias para su propia corrección y erradicación así demostrara la aplicación de las normas ISO 15189. (García M. &., Quality Management Systems and Customer Satisfaction in Clinical Laboratories: A Case Study., 2020)

2.2.11 Norma ISO 9001

La norma ISO 9001, la más reconocida a nivel mundial para implementar sistemas de gestión de calidad, propone beneficios a través del cumplimiento de sus requisitos y la mejora continua. Sin embargo, estos beneficios contrastan con la ineficacia de los sistemas de gestión de calidad implementados según la norma ISO 9001 reportada por un número cada vez mayor de organizaciones y que se ha manifestado en la creciente decepción de sus directivos. La primera edición de la norma ISO 9001, publicada en el año 1987 con el carácter de Norma para el Aseguramiento de la Calidad (Neyestani & Berlín, 2017), tuvo como finalidad mejorar la calidad y la satisfacción de los clientes en

los sectores manufactureros. Se publicaron tres normas que especificaban los requisitos para su implementación: - ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación. - ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación. - ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas. (Azua et al., 2023)

2.2.12 Gestión Administrativa en la Mejora Continua de la Calidad del Servicio

La gestión administrativa en laboratorios clínicos no se limita solo a la eficiencia operativa, sino que también incluye la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en normas internacionales como ISO 9001. Según García y Martínez (2020), la adopción de normativas ISO 9001 promueve la mejora continua al establecer estándares de calidad, procesos documentados y la monitorización de resultados, lo cual contribuye significativamente a la precisión de los resultados y, por ende, a la satisfacción del cliente.

(García M. &., Quality Management Systems and Customer Satisfaction in Clinical Laboratories: A Case Study., 2020)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 3.- Son deberes primordiales del estado. 1.- Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

2.3.1.1 Régimen del buen vivir

Sección Segunda

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social. (Constitución de la República del Ecuador, 2018)

2.3.2 Ley Orgánica de la Salud

Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores.

Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales.

Art. 119.- Los empleadores tienen la obligación de notificar a las autoridades competentes, los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, sin perjuicio de las acciones que adopten tanto el Ministerio del Trabajo y Empleo como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 177.- Es responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional, expedir normas y controlar las condiciones higiénico-sanitarias de establecimientos de servicios de atención al público y otros sujetos a control sanitario, para el otorgamiento o renovación del permiso de funcionamiento.

Art. 198.- Los profesionales y técnicos de nivel superior que ejerzan actividades relacionadas con la salud, están obligados a limitar sus acciones al área que el título les

Art. 201.- Es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos y los principios bioéticos.

Art. 6.- Los laboratorios clínicos para su funcionamiento deberán obtener el Permiso Anual de Funcionamiento. Para tal efecto, los laboratorios clínicos cumplirán con los requisitos establecidos en el Reglamento para Otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario y sus respectivas reformas.

Art. 7.- Los laboratorios clínicos a más del Permiso Anual de Funcionamiento, cumplirán adicionalmente con los siguientes requisitos:

- Certificado de Licenciamiento.
- Manual de Calidad y de Bioseguridad.
- Certificado de manejo de desechos.
- Certificado de capacitación en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico y en la Guía de Buenas Prácticas de Laboratorio Clínico y Gestión de Calidad otorgado por la autoridad sanitaria al personal que labora en el establecimiento.

Art. 8.- Para la renovación del Permiso Anual de Funcionamiento a más de cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento correspondiente, se conformará una Comisión Técnica, constituida por profesionales de vigilancia y control sanitario de las Direcciones Provinciales de Salud, o quien ejerza sus competencias, entre los cuales, deberá contar con un profesional que tenga el perfil señalado en el Art. 12, literales b) o e) de este Reglamento, la misma que verificará que el laboratorio tenga un sistema de gestión de calidad funcionando, de acuerdo al Reglamento y normativa vigente y será

Art. 10.- Los puestos de toma de muestras del Modelo de Organización y Funcionamiento

de la Red Nacional de Laboratorios Clínicos del Ministerio de Salud Pública, están sujetos a inspección, y deberán tener el Permiso de Funcionamiento Anual del laboratorio del cual deriva, permiso en el que constará el número de puestos de toma de muestras y la dirección de cada puesto. (LEY ORGÁNICA DE LA SALUD, 2015)

2.3.3 Del personal de los laboratorios clínicos

Art. 11.- Los laboratorios clínicos contarán con el siguiente personal:

- a) Directivo.
- b) Analista operativo
- c) Auxiliar.

Para laboratorios clínicos generales, la responsabilidad de Directivo puede ser el mismo analista operativo.

Art. 12.- El personal directivo y analista operativo de los laboratorios clínicos, serán profesionales de la salud y conforme a su competencia, deben tener uno de los siguientes títulos universitarios, debidamente registrados en la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) y en el Ministerio de Salud Pública:

- a) Licenciados en: Laboratorio Clínico, en Bioanálisis Clínico; Tecnólogo médico en laboratorio clínico; y, Doctores en Laboratorio Clínico y Administración en Salud.
- b) Doctores en Bioquímica y Farmacia, Bioquímico Farmacéutico, Bioquímico Clínico y Químico Farmacéutico, afín al área de laboratorio clínico.
- c) Doctores en Medicina y Médicos, en ambos casos, con especialidad en: Patología Clínica y/o Medicina de Laboratorio, Genética, Inmunología, Microbiología, Biología Molecular, Toxicología, Hematología.

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.

Art. 17.- El laboratorio clínico especializado debe contar como mínimo con un profesional correspondiente al perfil profesional del Art. 12 literales a), b) o c), con experiencia y conocimiento en Gestión de Calidad, quién será responsable técnico.

2.3.4 De la calidad en los Laboratorios Clínicos

Art. 37.- El técnico responsable de la calidad organizará con el personal del laboratorio, un sistema de calidad basado en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico, que permita la mejora continua del sistema y su estructura documental, misma que contendrá lo siguiente:

Introducción. - Es un resumen que describe la importancia de implementar el sistema de gestión de calidad para el laboratorio. Se incluirán los objetivos, el alcance y cómo lograr una mejora continua.

Descripción del laboratorio clínico. - Se indicará la razón social y tipología del laboratorio, lista de análisis que realiza, estructura funcional del laboratorio con su respectivo organigrama.

Política de calidad. - Describe las directrices, intenciones y compromisos del laboratorio con respecto a la calidad, que incluye la misión, visión y los objetivos. Anualmente, esta política será revisada por el director del establecimiento, para evaluar la necesidad de implementar cambios en los objetivos de calidad, como resultado de un proceso de mejoramiento continuo.

Capacitación del talento humano. - Es el procedimiento que detalla las funciones, formación y capacitaciones requeridas y planificadas para cada cargo. Los programas de capacitación deben ser anuales.

Aseguramiento de la calidad. - Detalla cómo se cumplirán los requisitos de calidad.

Control de la documentación. - Son los procedimientos para la elaboración, identificación, liberación, distribución, archivo y cambio de documentos de las etapas preanalítica, analítica y post analítica.

Registros, almacenamiento y archivo. - Consisten en los procedimientos de identificación, recolección, ordenamiento y tiempo de almacenamiento de todos los registros técnicos y de calidad de forma segura y confiable, de acuerdo con la Norma Técnica de Laboratorio Clínico.

Instalaciones y condiciones ambientales. - Son las medidas para asegurar que los espacios y las condiciones ambientales para el mantenimiento de la integridad de los registros, protección de los usuarios, muestras y funcionamiento de equipos, sean las adecuadas para la actividad prevista.

Gestión de equipos, reactivos y fungibles. - Señala los procedimientos para la programación, manejo y control de los equipos, reactivos y fungibles, mediante la aplicación de métodos de: inventarios, adquisiciones, y mantenimiento; capacitación del personal para su uso y el programa de calibración.

Validación de los procedimientos de los exámenes y validación de los resultados. - Determina los parámetros de todos los métodos, como: sensibilidad, especificidad, incertidumbre, exactitud, reproducibilidad y límites de cuantificación.

Seguridad. -Son las medidas de bioseguridad implementadas para proteger a las personas, muestras y medio ambiente, según la clase de riesgo, en todas las etapas preanalítica, analítica y post analítica. Se describen las normas de higiene y protección. Se hace referencia a los procedimientos para descontaminación de áreas por accidentes o derrames, los cuales deben ser obligatoriamente registrados, de acuerdo con la Norma

Técnica de Laboratorio Clínico.

Aspectos medioambientales. - Detalla los procedimientos y programas de protección y conservación del medio ambiente.

Investigación y desarrollo. - Si corresponde, se muestra en qué campos y con qué idoneidad se hace la investigación y desarrollo, a través de publicaciones y boletines institucionales registrados y accesibles.

Lista de procedimientos analíticos. - Enumera la lista de los análisis y procedimientos que realiza el laboratorio para conformar

la cartera de servicios.

Solicitud, toma y manejo de muestras. - Describe los procedimientos para la toma, procesamiento, identificación y envío de las muestras. Se definen los criterios de aceptación y rechazo de las muestras, el tiempo y las condiciones de almacenamiento de las muestras primarias.

Validación de resultados. - Son los procedimientos de verificación, interpretación y validación de resultados, previo a la emisión de los informes.

Control de la calidad. - Describe los procedimientos de control de la calidad interno: mecanismos y registros para cada análisis y las medidas correctivas; y, control de calidad externo: mecanismos de participación en programas nacionales de control de calidad realizados por el laboratorio de referencia de la autoridad sanitaria o por otros laboratorios certificados por la misma, que deberán señalar las acciones correctivas en caso de no conformidad.

Sistema de información de laboratorios. – Son los procedimientos para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información.

Informe de resultados. - Detalla el procedimiento de informe de resultado, según un formato institucional que incluya los rangos biológicos de las pruebas analíticas.

Acciones correctivas y manejo de reclamos. - Son los procedimientos para la resolución de reclamos y el mantenimiento de sus registros y las acciones correctivas tomadas.

Comunicación e interacción con usuarios, profesionales, laboratorios de derivación y proveedores. - Son los procedimientos para evaluar y seleccionar proveedores y laboratorios de derivación, así como las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Auditorías internas. - Es la planificación y organización de las auditorías y como se realizan, tanto a sistemas administrativos como técnicos.

Ética. -Describe en un código de ética como el laboratorio y sus profesionales son responsables ante los usuarios y la comunidad.

Art. 60.- El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento será sancionado de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Salud y las leyes supletorias aplicables. (Ministerio de Salud Pública, 2012)

.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados, la presente investigación se llevó a cabo en el laboratorio clínico “Interlab” ubicado en la Cdla. el “Progreso” en la ciudad de Quevedo, para la cual se utilizaron los siguientes tipos de investigación.

3.1.1 Exploratoria

Se utilizó el tipo de investigación exploratoria que permitió obtener información valiosa sobre la problemática del proyecto y la visión en general de la gestión administrativa operativa, la cual nos permitió llegar a conclusiones decisivas y recomendaciones oportunas.

3.1.2 Descriptivo

A través del método descriptivo, se aplicaron las respectivas encuestas para conocer la percepción de los usuarios al momento de utilizar el servicio; y por medio de la entrevista se obtuvo la información interna de los responsables de la gestión administrativa y de los procedimientos operativos que incide en la satisfacción de los clientes.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método Inductivo

El método inductivo permitió recopilar, analizar y utilizar datos específicos para comprender problemas como la satisfacción del cliente en el servicio prestado del laboratorio, y así identificar soluciones y mejorar continuamente los procesos y resultados dentro de la organización.

3.2.1 Método Deductivo

El empleo de este método contribuyó a relacionar los fundamentos teóricos y conceptuales correspondientes a la problematización, que facilitaron la elaboración de conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con la información tabulada.

3.2.2. De Análisis

Este método permitió analizar y descomponer el problema de estudio y conocer de forma detallada como la gestión administrativa – operativa está influyendo en la satisfacción de los clientes, con el fin de identificar las falencias.

3.2.3 De síntesis

El método sintético permitió combinar y analizar información de diversas fuentes para obtener una comprensión completa del problema ayudando a determinar las conclusiones para la propuesta de estrategias efectivas, con el fin de conseguir el éxito organizacional.

La presente investigación se llevó a cabo en el laboratorio clínico Interlab utilizando un enfoque metodológico mixto. Se emplearon métodos cuantitativos, como encuestas para la percepción de los usuarios, y métodos cualitativos, como la entrevistas a administrador, para obtener una comprensión integral de la satisfacción del cliente y las dinámicas internas del laboratorio clínico Interlab.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población

La población del laboratorio clínico Interlab, sucursal Quevedo, que se determinó fue de 7200 clientes frecuentes de la ciudad y sus alrededores, conformada por niños, jóvenes, adultos y ancianos de ambos sexos.

3.3.2 Muestra

Se determina el tamaño de la muestra para aplicar las encuestas a los clientes potenciales de la ciudad de Quevedo, donde se toma en cuenta (365 clientes): se considera para la investigación a los clientes del laboratorio en el año 2023, para calcular la muestra aplicamos la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple:

P: la probabilidad de ser escogido

Q: no probabilidad de ser escogido

N: total poblacional

N: valor muestra que se desea encontrar

E: error máximo que se admite, es muy aplicado el)

Z: valor de la constante para el 95% de confiabilidad

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

$$\frac{7200 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (7200 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$= 365$$

3.3.3 Técnicas de investigación

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas con la finalidad de obtener datos relevantes.

3.3.3.1 Observación

Se utilizó este tipo de técnica para poder tener una recopilación rigurosa de datos,

mediante el contacto directo con los responsables de la gestión administrativa, operativa y dirección técnica del laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, que proporcionaron información destacada para la realización de este trabajo de investigación.

3.3.3.2 Entrevistas

En el presente proyecto de investigación se empleó la técnica de entrevista al administrador de la sucursal de Interlab Quevedo, con la finalidad de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre la problemática del proyecto, acerca de la incidencia de la gestión administrativa operativa en la satisfacción de los pacientes del laboratorio.

3.3.3.3 Encuestas

Se empleó también el método de encuestas para los clientes del laboratorio clínico Interlab Quevedo, mediante un formulario de 11 preguntas cerradas con el objeto de recopilar los datos más relevantes en los pacientes, que comprenden desde niños hasta adultos mayores.

Además, se realizó también un cuestionario de 8 preguntas a los colaboradores del laboratorio, para conocer la percepción de los diferentes departamentos de acuerdo a las actividades que desarrollan como empleados.

3.3.4 Instrumentos de la Investigación

3.3.4.1 Cuestionarios

El cuestionario fue redactado de forma coherente con preguntas destinadas a recolectar un buen número de testimonios en función de los objetivos del proyecto. Para este formulario se utilizaron preguntas cerradas de opción múltiple, planificadas de manera

ordenada y sistemática, de acuerdo con la problemática existente; por otra parte, también se utilizó el instrumento de entrevista, con preguntas abiertas para recabar datos de forma minuciosa, profunda y detallada del tema de estudio.

3.3.4.2 Observación

Se empleó este medio de investigación con la finalidad de conseguir información global del problema al interactuar de manera directa con los responsables de la gestión administrativa – operativa, obteniendo datos adecuados y fiables, correspondientes al problema principal para su respectivo análisis.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

En la elaboración del presente proyecto investigativo, se realizó una recopilación de datos bibliográficos mediante libros, revistas científicas y documentos que contienen conceptos y fundamentos teóricos de la gestión administrativa, los procesos de operaciones y los clientes de una empresa, para el planteo y desarrollo de la investigación.

Para la fundamentación conceptual se utilizaron también, libros, sitios web y manuales didácticos, con los diferentes conceptos fundamentales de mayor relevancia en la investigación, de acuerdo con las variables del tema.

La fundamentación legal de la investigación se realizó mediante la revisión de leyes, reglamentos y normas necesarias, de acuerdo con el tema de estudio, como: La Asamblea Nacional del Ecuador, La Constitución de la República del Ecuador, La Ley Orgánica de Salud, El Reglamento Para El Funcionamiento De Los Laboratorios Clínicos, y el Ministerio de Salud.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el presente tema de análisis desarrollado se obtuvo la recopilación de la información mediante técnicas y fuentes de investigación como son, las fuentes primarias, que corresponde a la entrevista al administrador, el método de observación directa y las encuestas realizadas a 365 clientes del laboratorio clínico Interlab, y a los 8 empleados de la sucursal, para el posterior análisis.

Se realizó la indagación de fuentes secundarias en la investigación, a través de información literaria en base al tema de estudio; se consideraron, libros, revistas científicas y documentos con fundamentos teóricos y conceptuales, que ayudaron a la constitución del proyecto.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para el desarrollo de la investigación se realizó la implementación del modelo de encuestas dirigidas a 365 clientes, del cual es el resultado obtenido mediante el ejercicio de muestra, que nos indica los diferentes aspectos y criterios que permiten evaluar el desempeño de los colaboradores del laboratorio, de acuerdo con el servicio prestado a los pacientes. Mediante el uso de herramientas digitales de fácil acceso como lo es “Google Forms” y el cuadro de frecuencia realizado en una hoja de Excel para la tabulación de las respuestas y su representación gráfica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

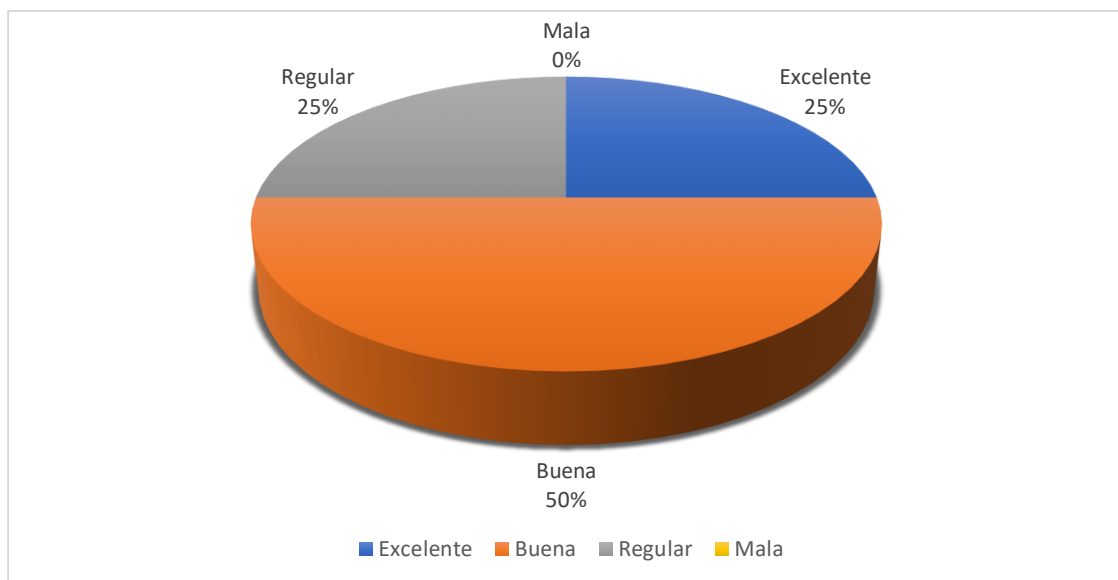
4.1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA EN EL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO.

Para poder evaluar la gestión administrativa – operativa se implementó el modelo de investigación a base de encuestas con preguntas cerradas a los 8 empleados de la sucursal, con la finalidad de obtener su percepción real del desempeño del administrador, donde se obtuvieron los siguientes resultados.

4.1.1. Encuesta dirigida a los funcionarios

1) ¿Cómo calificaría la comunicación del administrador con el equipo de trabajo?

Figura 1 Comunicación del administrador

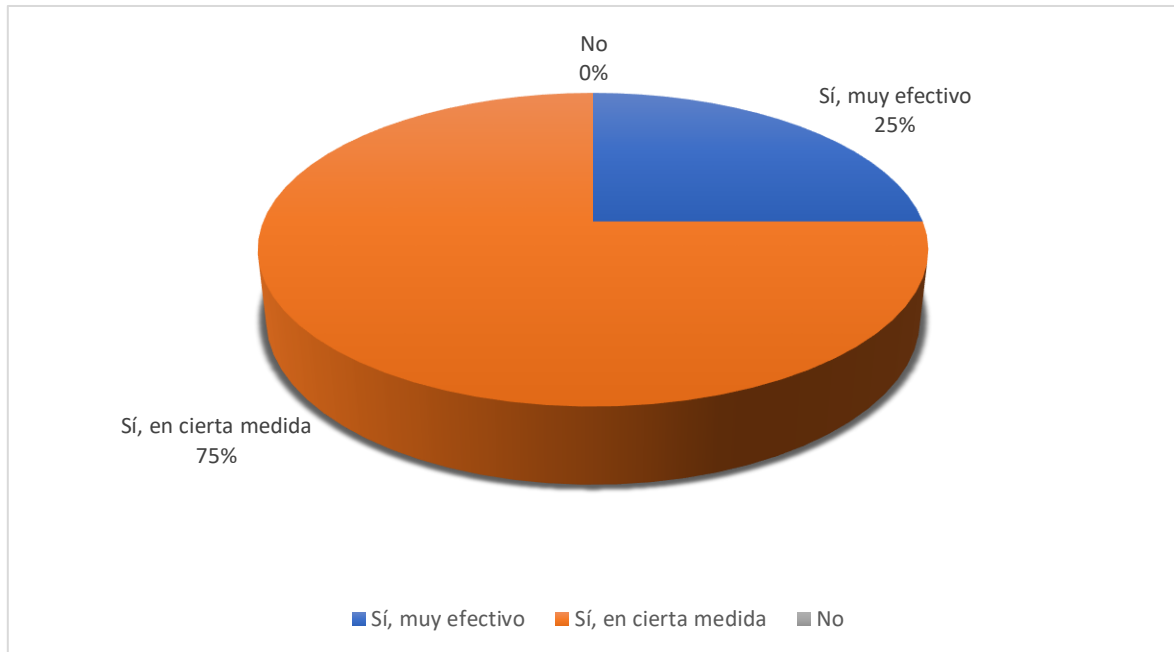


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

En el gráfico 1 se evidencia que el 50% de los funcionarios encuestados manifiestan que la comunicación del administrador con el equipo de trabajo es buena, mientras que el 25% sostiene que es regular y otro 25% muestra que es excelente.

2) ¿Consideras que el administrador proporciona un liderazgo efectivo para el equipo?

Figura 2 Liderazgo efectivo



Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

En el gráfico 2 se evidencia que el 75% de los encuestados considera que el administrador proporciona en cierta medida un liderazgo efectivo, mientras que el 25% restante indica que es muy efectivo. Esto sugiere que la minoría respalda el liderazgo del administrador, esto indica la presencia de un segmento mayoritario con preocupaciones. Es esencial abordar estas discrepancias y buscar formas de mejorar la percepción general del liderazgo dentro del equipo.

3) ¿Qué opinas sobre la capacidad del administrador para tomar decisiones importantes para el funcionamiento del laboratorio?

Figura 3 Toma de decisiones

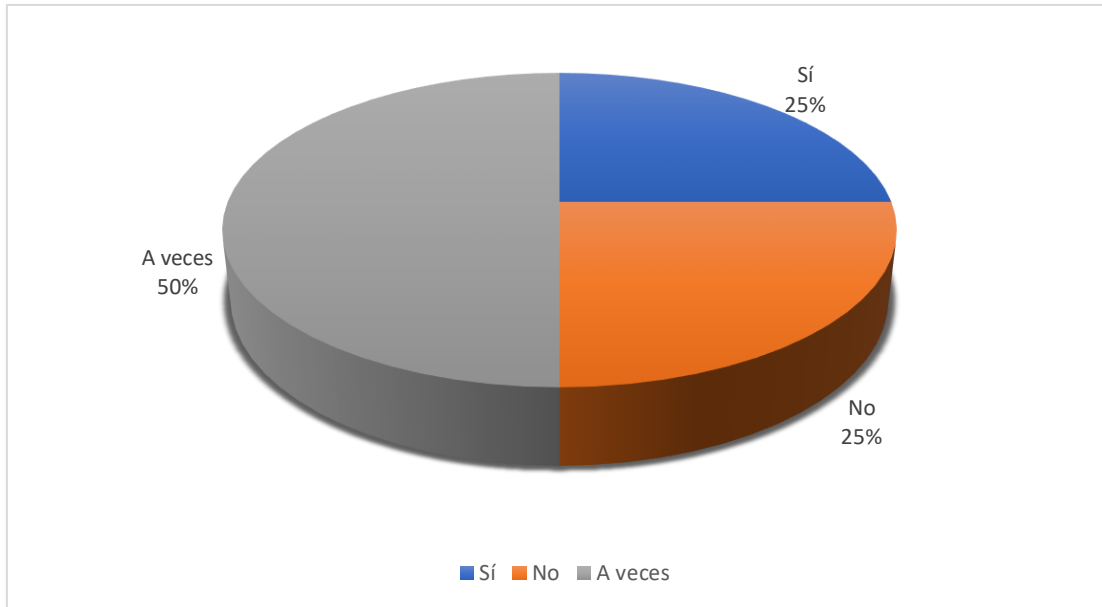


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

Los resultados revelan una percepción variada sobre la capacidad del administrador para tomar decisiones importantes para el funcionamiento del laboratorio. Un 62% de los encuestados considera que el administrador toma algunas decisiones acertadas y otras no. Por otro lado, un sólido 25% opina que las decisiones son consistentemente acertadas, mientras que un 13% expresa preocupación por la falta de acierto en las decisiones tomadas. Estos hallazgos sugieren la necesidad de una revisión detallada del proceso de toma de decisiones del administrador, enfocándose en mejorar la precisión y la confianza en las decisiones para garantizar un funcionamiento óptimo del laboratorio.

4) ¿Consideras que el administrador gestiona eficientemente el tiempo y los recursos del laboratorio?

Figura 4 Gestión del tiempo

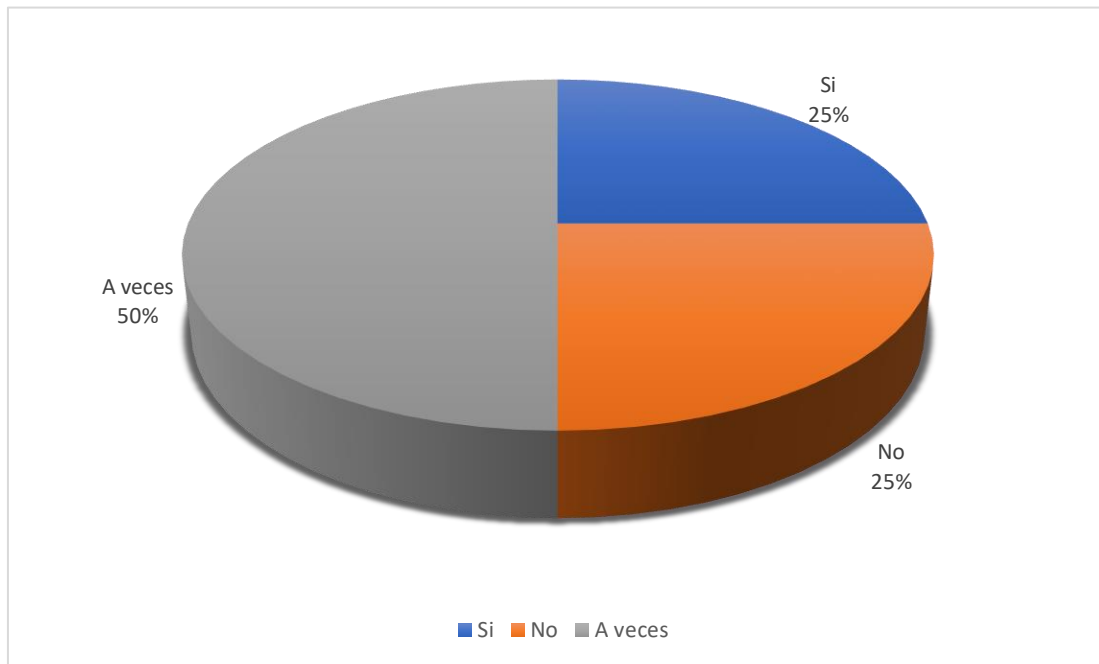


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El gráfico 4 muestra una división equitativa de opiniones sobre si el administrador gestiona eficientemente el tiempo y los recursos del laboratorio. Mientras que el 50% de los encuestados piensa que el administrador lo hace "A veces", el 25% está de acuerdo en que lo hace eficientemente y otro 25% cree que no lo hace.

5) ¿El administrador trata de manera imparcial a todos sus colaboradores?

Figura 5 Trato imparcial

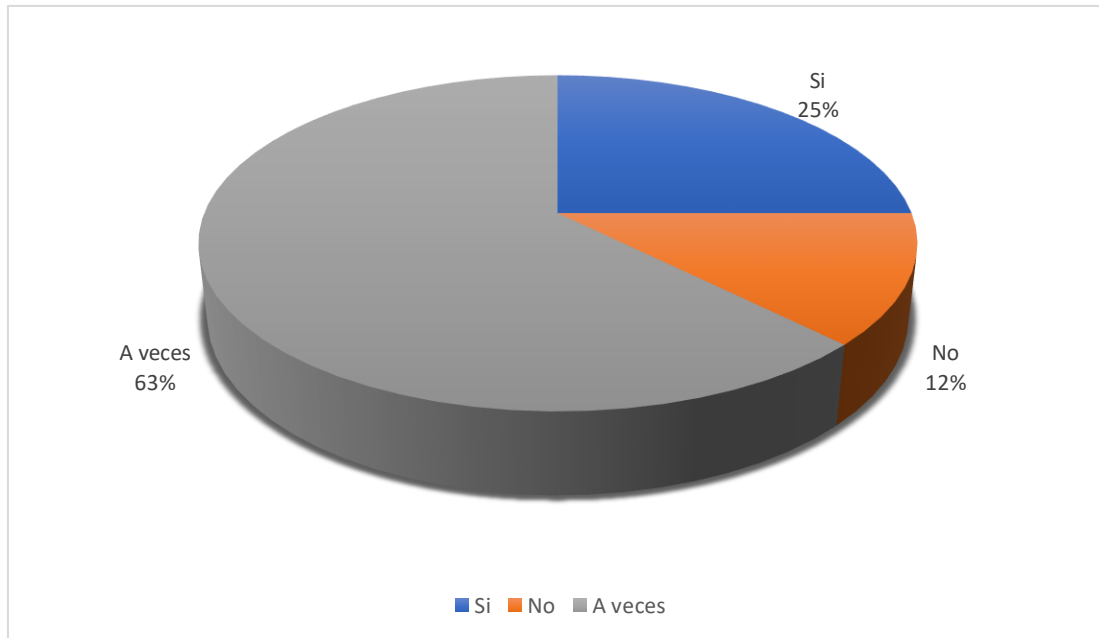


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El gráfico 5 indica una división equitativa de opiniones sobre si el administrador trata de manera imparcial a todos sus colaboradores. Mientras que el 50% de los encuestados cree que lo hace "A veces", el 25% está de acuerdo en que lo hace de manera consistente y otro 25% cree que no lo hace. Estos resultados sugieren una percepción mixta sobre la imparcialidad del administrador en su trato con el equipo, lo que destaca la importancia de abordar cualquier falta de imparcialidad percibida y promover una cultura de equidad en el entorno laboral.

6) ¿El administrador hace un llamado de atención a sus colaboradores cuando es necesario?

Figura 6 Llamado de atención

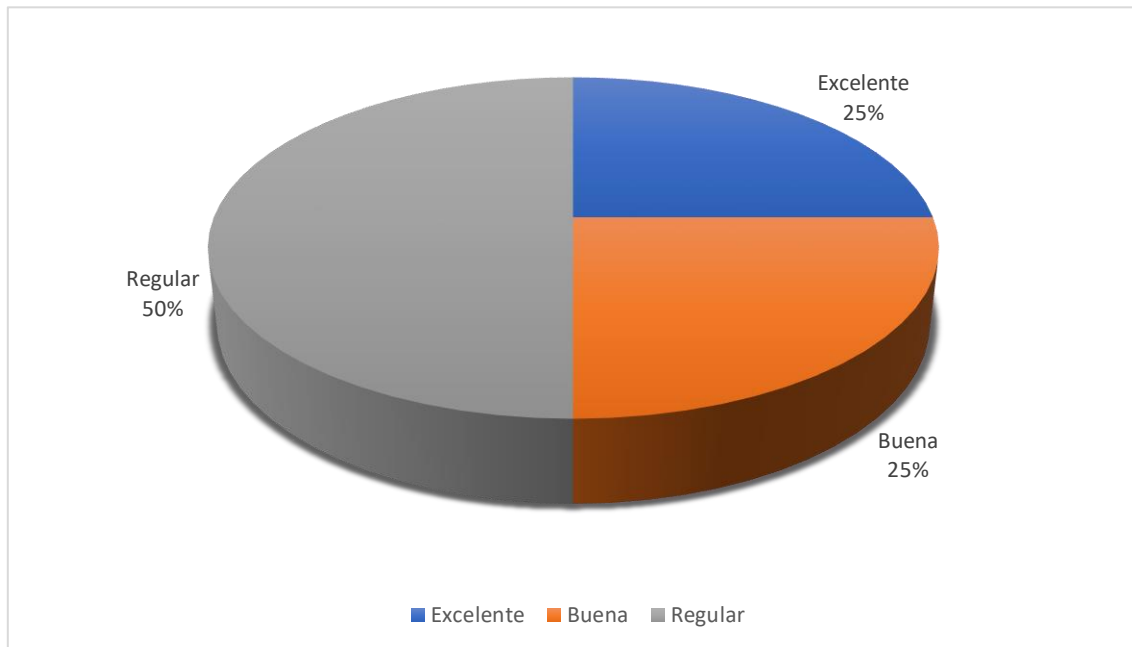


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El 63% de los encuestados creen que el administrador a veces hace llamados de atención a sus colaboradores cuando es necesario. Esto sugiere que la aplicación de medidas disciplinarias no es consistente. Mientras que el 25% de los encuestados piensa que el administrador sí realiza llamados de atención cuando es necesario, lo que indica cierta percepción de consistencia en la aplicación de medidas disciplinarias. Sin embargo, el 12% de los encuestados cree que el administrador no hace llamados de atención cuando es necesario, señalando preocupaciones sobre la falta de intervención disciplinaria en ciertas situaciones. En general, estos resultados resaltan la importancia de revisar las políticas y prácticas de gestión del desempeño para garantizar una aplicación justa y efectiva de medidas disciplinarias cuando sea necesario.

7) ¿Cómo evaluarías la habilidad del administrador para resolver problemas que surgen en el día a día del laboratorio?

Figura 7 Habilidad del administrador para resolver problemas

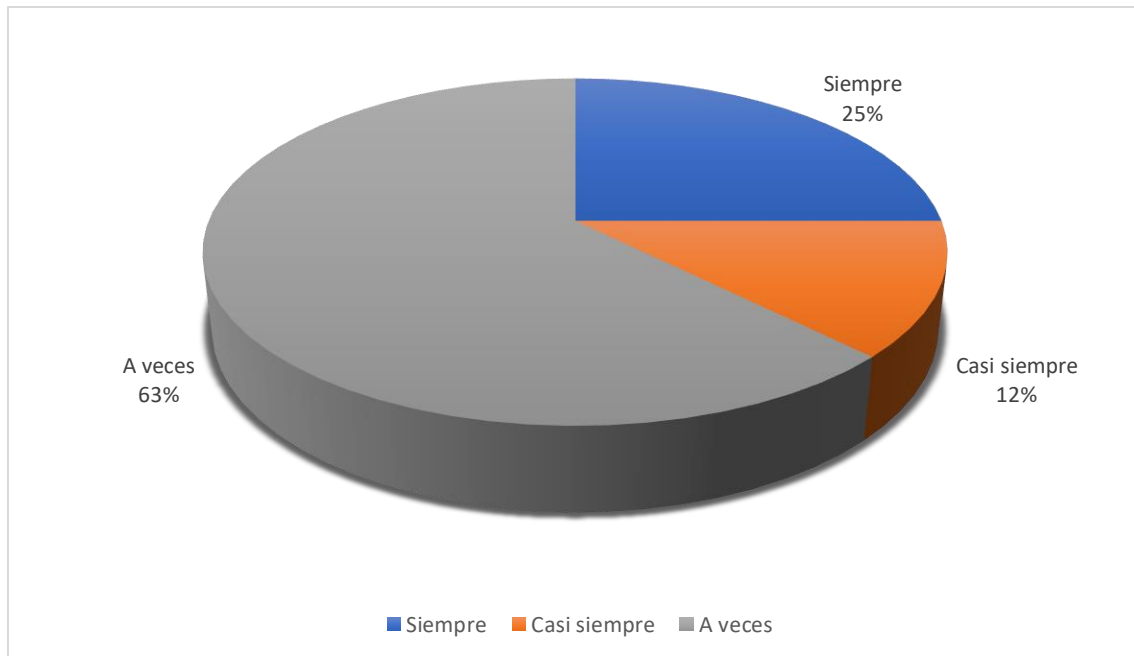


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

De acuerdo al gráfico 7 se puede observar una evaluación mixta de la habilidad del administrador para resolver problemas en el laboratorio. Mientras que el 50% de los encuestados la califica como regular, el 25% la considera excelente y otro 25% la considera buena. Esto sugiere que, si bien hay espacio para mejorar, una parte significativa de los encuestados reconoce habilidades sólidas en la resolución de problemas por parte del administrador. Sería beneficioso para el administrador identificar áreas de mejora y fortalecer sus habilidades para abordar los desafíos del día a día de manera más efectiva y consistente.

8) ¿Está usted satisfecho con la gestión en general que realiza el administrador de la sucursal?

Figura 8 Satisfacción de gestión del administrador



Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El gráfico 8 muestra que la mayoría de los encuestados, equivalente al 63%, están satisfechos con la gestión general que lleva a cabo el administrador de la sucursal. Esta cifra refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre el desempeño del administrador en su rol. Es alentador observar que una parte considerable de los encuestados, representada por el 25%, indicó estar siempre satisfecha con la gestión del administrador. Además, el 12% de los encuestados expresó que están casi siempre satisfechos con la gestión del administrador. Aunque esta cifra es menor en comparación con aquellos que están siempre satisfechos, sigue siendo un indicativo positivo que resalta una percepción general de satisfacción con la gestión del administrador, aunque con algunas reservas ocasionales.

4.1.2. Análisis Y Discusión

La encuesta muestra que, si bien hay una base sólida en la comunicación, existen oportunidades para mejorar y alcanzar un nivel de excelencia más uniforme, se debe aplicar las recomendaciones de (Juran, 2005) quien manifiesta que La comunicación efectiva es esencial para el éxito de cualquier organización. Cuando la comunicación es buena, los empleados entienden lo que se espera de ellos, están motivados para hacer su mejor trabajo y se sienten parte de un equipo. Cuando la comunicación es deficiente, puede conducir a malentendidos, frustración y conflicto.

El análisis sugiere que, aunque el administrador demuestra ciertas habilidades de liderazgo efectivo, hay una percepción mayoritaria de que estas habilidades podrían ser mejoradas. Siguiendo las ideas de (Goleman D. B., 2002), es esencial que el administrador trabaje en fortalecer su inteligencia emocional, mejorar la claridad y la comunicación de su visión, empoderar más a su equipo, y fomentar un clima organizacional positivo. Abordar estas áreas no solo puede transformar la percepción del liderazgo de "ciertamente efectivo" a "muy efectivo", sino también mejorar el rendimiento y la satisfacción general del equipo.

La interpretación de los resultados a la luz de las ideas de (Heath, 2013) destaca la importancia de revisar y mejorar el proceso de toma de decisiones del administrador. Al aplicar principios de toma de decisiones efectiva, mejorar la comunicación y fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia y el aprendizaje continuo, el administrador puede abordar las preocupaciones identificadas y fortalecer la confianza en su liderazgo. Esto no solo beneficiará el funcionamiento del laboratorio, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

La gestión ineficiente del tiempo y los recursos puede impactar negativamente en la productividad y eficiencia del laboratorio, lo cual es crucial para el logro de resultados óptimos. Drucker subraya la importancia de alinear los recursos con las metas organizacionales y mejorar continuamente los procesos para maximizar el rendimiento. (Drucker P. F., 1999)

Es importante crear un ambiente donde todos los miembros del equipo se sientan valorados y tratados de manera justa, esto es fundamental para (Hill, Being the boss: The 3 imperatives for becoming a great leader, 2011). Los resultados que muestran preocupaciones sobre la falta de imparcialidad pueden indicar la necesidad de fortalecer la cultura organizacional para promover la equidad y la inclusión.

Alineando los principios de McGregor con los resultados de la encuesta, se destaca la necesidad de una gestión del desempeño que sea consistente, justa y motivadora. Según (Hill, Being the boss: The 3 imperatives for becoming a great leader, 2011), la forma en que se aplican las medidas disciplinarias puede influir significativamente en el clima organizacional. Una gestión del desempeño justa y efectiva es fundamental para mantener la moral y la productividad del equipo.

Al discutir los resultados que muestran una evaluación mixta de las habilidades del administrador para resolver problemas en el laboratorio, (Bono, 2020) podría enfocarse en cómo estas habilidades fundamentales podrían ser desarrolladas y fortalecidas. Podría destacar la necesidad de entrenamiento en pensamiento lateral y creatividad, así como la importancia de mejorar las habilidades de comunicación y el pensamiento crítico como

parte de un enfoque integral para mejorar la capacidad de resolver problemas de manera efectiva y consistente.

Es importante crear una satisfacción en la gestiona administrativa, esto es fundamental para (Goleman D. , 2017) quien se enfoca en que la satisfacción del equipo está ligada a la habilidad del líder para conectar emocionalmente.

4.2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACTUALES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO.

Con el objeto de saber cuáles son los procesos actuales que se cumplen en el laboratorio, se realizó la entrevista al administrador de la sucursal, que se constituye de 10 preguntas abiertas, quien respondió lo siguiente:

Tabla No 2 Entrevista al administrador de Interlab, sucursal Quevedo.

N°	Preguntas	Respuestas	Análisis y discusión
1	¿Cuál es el proceso utilizado para el registro de pacientes en el laboratorio clínico? Por favor, describe brevemente.	En Interlab contamos con un procedimiento llamado “Preanálisis” el cual nos da las directrices para realizar los ingresos al sistema “Labcore”, el paciente llega, toma su turno, se acerca a caja, se le solicita la cédula y se procede a ingresar.	El administrador manifiesta que el laboratorio cuenta con un manual de procedimientos para el ingreso apropiado de los datos del paciente, el cual indica que el cajero debe pedir la cédula para el correcto registro del usuario en el sistema llamado “Labcore” el mismo que, solicita nombres completos y fecha de nacimiento, de esta manera se obtienen los datos reales y no se cometen errores.
2	¿Cómo se gestionan las citas para la realización de pruebas y análisis en el	No, en Interlab no se agendan citas, damos la atención en	Interlab no cuenta con un sistema de programación para agendar citas, se

	laboratorio? ¿Se utiliza algún sistema de programación?	base a turnos en orden de llegada.	atiende a los pacientes a medida que van llegando.
3	¿Qué métodos se utilizan para llevar a cabo el control de inventario de suministros y equipos en el laboratorio clínico?	No contamos con un control de inventario desde el año 2019; a medida que se van terminando los productos, como, suministros de oficinas y reactivos de pruebas, se solicita al proveedor. En cuanto al control de los equipos son adquiridos bajo la autorización de la dirección técnica y presidencia ejecutiva, por lo que si se requiere un cambio de equipo o mejorar la tecnología se realiza una convocatoria a los diferentes proveedores.	De acuerdo con el jefe de sucursal, Interlab Quevedo no cuenta con un sistema de inventarios desde hace 5 años, por lo que, los pedidos a proveedores se hacen prácticamente a última hora, y por ende no existe ningún registro de entrada y salida de productos, o reactivos. En cuanto a el control de los equipos, lo maneja directamente la presidencia, por lo que el control de inventario de equipos lo realiza la matriz.
4	¿Cuál es el proceso para la facturación y cobro de servicios prestados por el laboratorio clínico? ¿Se utiliza algún sistema de facturación automatizada?	Si, en Interlab contamos con el sistema de facturas electrónicas “Interfac”, una vez que se ha ingresado al paciente con su orden de exámenes, se procede a solicitar los datos para la facturación, la cual llega de manera inmediata al correo del cliente. El cobro se puede hacer, mediante transferencia, efectivo, cheques, tarjetas de crédito y débito.	El laboratorio si cuenta con un sistema de facturación automatizada, el cajero está obligado a generar la factura electrónica a todo cliente que paga por el servicio. Así mismo, el usuario tiene distintos canales de pago para su comodidad.
5	¿Cómo se gestiona el personal en el laboratorio clínico en términos de horarios asignación de tareas y seguimiento del desempeño?	Contamos con un Manual de perfil de cargo el cual forma parte del sistema de control interno, el cual regula y organiza la estructura del laboratorio y las funciones de cada colaborador mediante la armonización de los perfiles para cada cargo, especificando responsabilidades, autoridad y tareas que permitan reclutar	Las actividades que desempeña cada colaborador del laboratorio son asignadas de acuerdo con el perfil de cargo para el que es contratado, donde previamente se le realiza la capacitación y se lo evalúa para saber si se encuentra apto para el cargo. Los horarios son

		el mejor talento humano posible, mejorar la comunicación interna, establecer claridades en la responsabilidad de las funciones y evaluar el desempeño del personal.	estipulados en base a el código laboral, donde indica que cada empleado debe cumplir con sus 8 horas de trabajo, sin embargo, los colaboradores que tienen pocos años en la institución son a quienes se les asigna más horas de trabajo que son completamente remuneradas.
6	¿Qué medidas se toman para garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones de seguridad y calidad en el laboratorio clínico?	Contamos con coordinadores de área, jefe de bioseguridad y para asegurar la calidad, realizamos participación en los programas de calidad internos y externos, supervisados por el director de calidad.	La auditoría interna es de vital importancia para que se cumplan con los programas de calidad, manteniendo siempre un puntaje alto de calificación
7	¿Cómo se facilita la comunicación interna entre el personal administrativo y operativo del laboratorio clínico? ¿Se utilizan herramientas específicas?	En Interlab Quevedo, no existe ninguna herramienta para tener una comunicación efectiva, los empleados se notifican los eventos o acontecimientos del día a día de manera verbal.	Es ideal que, en una empresa bien constituida como un laboratorio, existan herramientas informáticas para la comunicación interna, Interlab Quevedo comunica sus eventos de manera informal, lo que puede generar muchas complicaciones en el sistema operativo.
8	¿Cuál es el proceso para el mantenimiento y reparación de las instalaciones y equipos del laboratorio clínico?	En Interlab Quevedo contamos con varios proveedores en los cuales mediante una programación anual se realizan mantenimientos preventivos y en caso de existir mantenimientos correctivos se gestiona inmediatamente la asistencia del personal técnico del proveedor. Sin embargo, hay ciertos proveedores que a pesar de solicitar de manera inmediata	El mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos de un laboratorio clínico es indispensable, de esta manera la empresa no se arriesga al daño inesperado de algún equipo.

		la asistencia técnica, cuando algún equipo se ha desconfigurado, no dan la solución oportuna.	
9	¿Se implementa algún sistema de gestión de calidad en el laboratorio clínico? En caso afirmativo, ¿cuáles son los procesos involucrados?	En Interlab se han determinado los procesos necesarios para el SGC y así asegurar su aplicación en todo el laboratorio. Si, se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001 por SGS del Ecuador. Procesos estratégicos. Procesos operativos. Procesos de apoyo.	Un laboratorio clínico no puede trabajar sin un sistema de gestión de calidad, es algo primordial para los establecimientos de salud, Interlab si cuenta con dichos procesos para garantizar un excelente servicio.
10	¿Identifica alguna área específica en la que se puedan mejorar los procesos administrativos en el laboratorio clínico?	En Interlab nos mantenemos vigilantes en el mejoramiento continuo de todos los procesos llevando a cabo auditorías internas y externas, mismo que nos dan las observaciones correspondientes en caso de existir. Sin embargo, en los últimos años se han detectado ciertas falencias por lo que sería ideal, mejorar el área de compras y bodega.	De acuerdo con lo expresado por el administrador de Interlab Quevedo, existen ciertos departamentos que necesitan mejorar sus procesos, para que el servicio y la satisfacción de los clientes mejore de manera significativa.

4.2.1 Análisis Y Discusión

El administrador ha señalado que el laboratorio cuenta con un manual de procedimientos exhaustivo para asegurar la correcta introducción de los datos de los pacientes. Este manual establece que se debe registrar al usuario en el sistema "Labcore". Al ingresar datos básicos, este sistema garantiza la precisión de los datos ingresados, minimizando la posibilidad de errores. Este enfoque sistemático no solo optimiza la eficiencia administrativa, sino que también protege la integridad de la información del paciente, lo

cual es crucial en el ámbito de la salud. Así lo ratifica.(Scharf, 2003), en su libro "Quality Management in the Imaging Sciences", el registro preciso de datos es crucial para evitar errores y garantizar la integridad de los resultados.

Interlab no dispone de un sistema de programación para agendar citas, atendiendo a los pacientes según su orden de llegada. Esta práctica, aunque efectiva en algunos contextos, podría beneficiarse significativamente de la implementación de un sistema de programación. La adopción de tal sistema no solo mejoraría la organización y eficiencia del laboratorio, sino que también podría optimizar la experiencia del paciente, reduciendo tiempos de espera y mejorando la gestión del flujo de trabajo, Así lo menciona (Levett, 2010) al destacar la importancia de sistemas de programación para optimizar el flujo de trabajo y reducir tiempos de espera.

Además, la responsabilidad del control de inventario de equipos se asigna directamente a la presidencia, lo que puede generar una falta de supervisión y seguimiento adecuados de los equipos en la sucursal, lo que coincide con lo que manifiesta (Diane, 2018) sobre la importancia de un inventario adecuado para evitar interrupciones en la prestación de servicios.

El laboratorio también cuenta con un sistema de facturación automatizada, lo que facilita el proceso de facturación y ofrece opciones de pago para la comodidad del cliente.

Así mismo, las actividades de los colaboradores se asignan según el perfil de cargo y se cumplen los horarios establecidos por el código laboral. Sin embargo, asignar más horas de trabajo a los colaboradores con menos años en la institución puede generar fatiga y afectar la calidad del servicio, Así lo asevera (Patricia, 2017) manifiesta la importancia

de sistemas de facturación precisos para evitar disputas y mejorar la eficiencia administrativa.

Por otra parte, la auditoría interna es importante para garantizar el cumplimiento de los programas de calidad y mantener altos estándares de servicio. La existencia de procesos de gestión de calidad en Interlab es fundamental para garantizar un servicio excelente y seguro para los clientes. (Mary, 2018) enfatiza la importancia de auditorías regulares para garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la calidad.

Se evidencia la falta de herramientas informáticas para la comunicación interna y la ausencia de un programa de mantenimiento preventivo para los equipos tecnológicos pueden afectar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

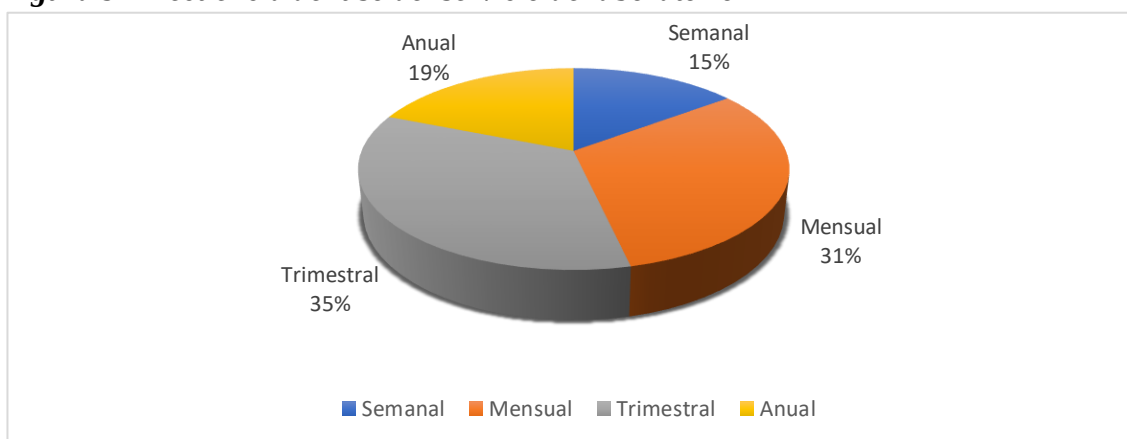
En resumen, el análisis resalta la importancia de mejorar los procesos en varios departamentos de Interlab Quevedo para garantizar un servicio de alta calidad y mejorar la satisfacción del cliente.

4.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO.

Con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico, se utilizó el modelo de investigación a base de encuestas, con 11 preguntas cerradas a 364 pacientes según lo calculado por la fórmula de la Muestra, dando los siguientes resultados.

1) ¿Con qué frecuencia hace uso del servicio del laboratorio?

Figura 9 Frecuencia del uso del servicio de laboratorio

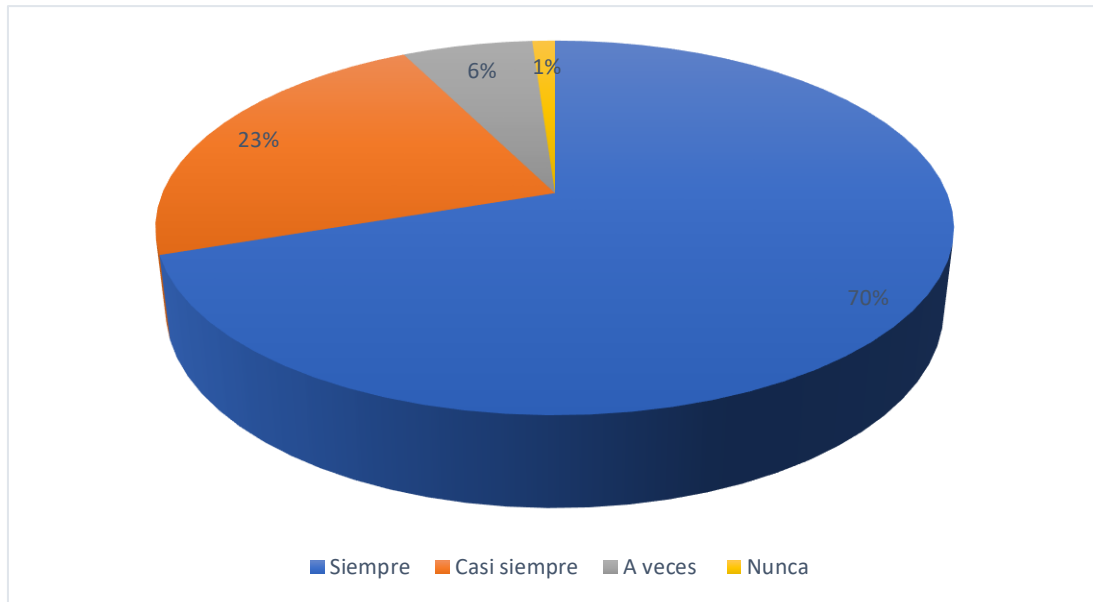


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El gráfico 9 detalla los resultados de la encuesta sobre la frecuencia de uso del servicio del laboratorio donde revela diversidad en la frecuencia de uso del servicio del laboratorio por parte de los encuestados. El 35% utiliza el laboratorio trimestralmente, seguido por un 31% que lo utiliza mensualmente. Además, un 19% lo utiliza anualmente y solo un 15% lo utiliza semanalmente. Estos hallazgos indican una amplia gama de necesidades y patrones de uso entre los encuestados, desde aquellos que requieren servicios de laboratorio de manera regular hasta aquellos que solo los necesitan esporádicamente. Es esencial tener en cuenta esta diversidad al planificar y proporcionar servicios en el laboratorio, asegurando que se satisfagan las necesidades de todos los usuarios, independientemente de su frecuencia de uso.

2) ¿Ha recibido un trato cordial por parte de nuestros colaboradores?

Figura 10 Trato cordial por parte de los colaboradores

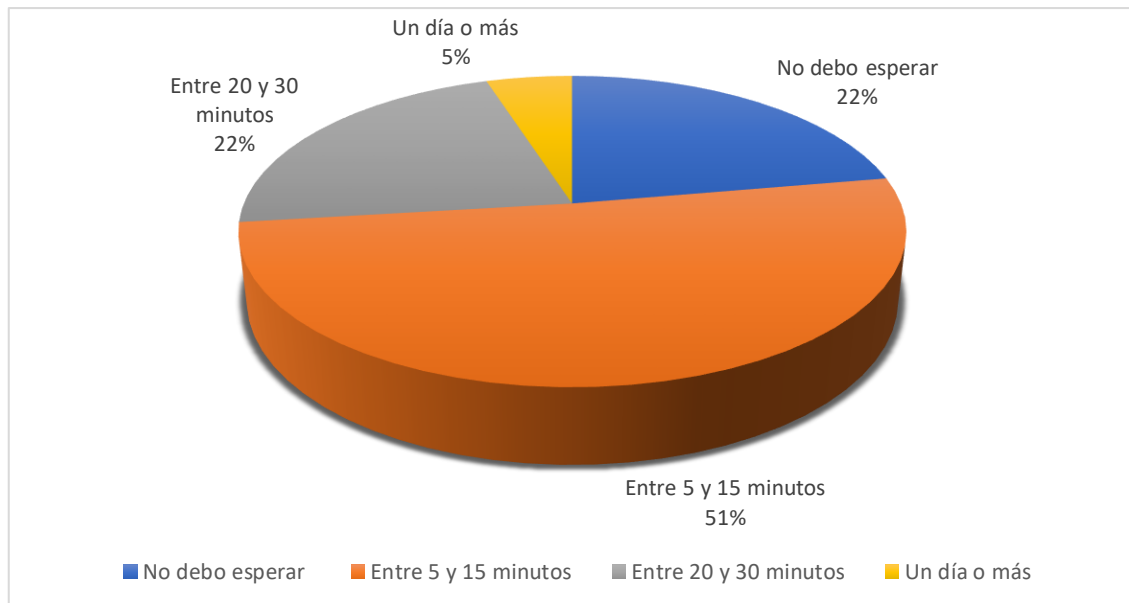


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El gráfico 10 muestra que la mayoría de los encuestados, un 70%, informaron que siempre han recibido un trato cordial por parte de los colaboradores del laboratorio. Esto indica un alto nivel de satisfacción en el servicio al cliente. Además, un 23% indicó que casi siempre reciben un trato cordial. Aunque el 6 % mencionó que a veces han experimentado un trato cordial, y una minoría aún más pequeña del 1% indicó que nunca lo han experimentado. Estos resultados resaltan una percepción general positiva sobre la amabilidad del personal del laboratorio, pero también sugieren áreas donde se puede mejorar la consistencia en la experiencia del cliente.

3) ¿Qué rango de tiempo debe esperar por sus resultados de acuerdo con la hora indicada?

Figura 11 Rango de tiempo de espera de resultados

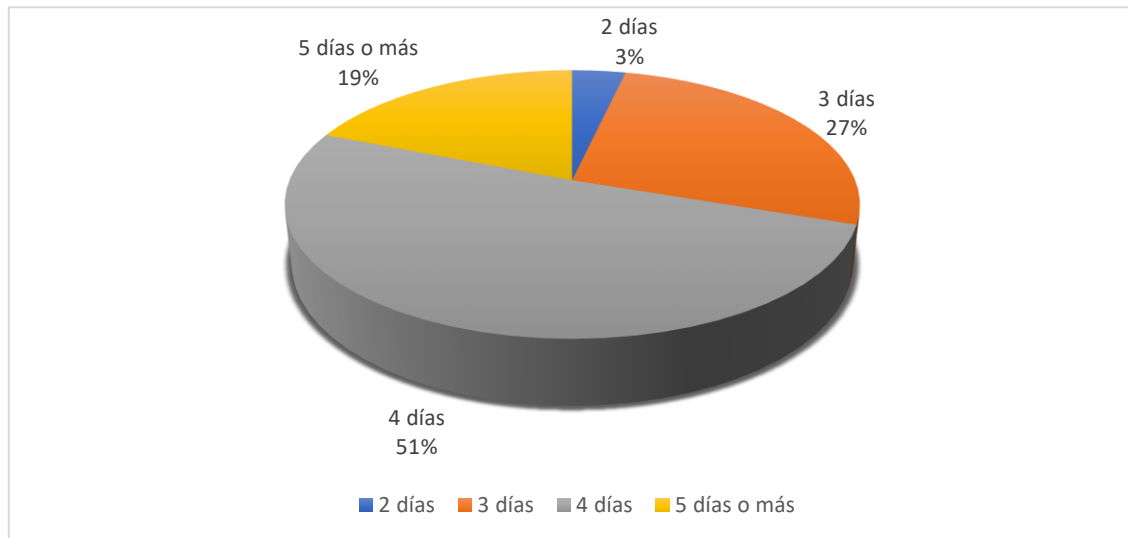


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

De acuerdo al gráfico 11 se observa que la mayoría de los clientes, un 51%, esperan recibir sus resultados dentro de un rango de tiempo entre 5 y 15 minutos después de la hora indicada. Un 22% está dispuesto a esperar entre 20 y 30 minutos, mientras que otro 22% no espera esperar en absoluto, indicando una preferencia por una entrega rápida. Solo un 5% está dispuesto a esperar un día o más por sus resultados. Estos resultados resaltan la importancia de una entrega rápida y eficiente de los resultados del laboratorio para satisfacer las expectativas de la mayoría de los clientes.

4) En el estudio de cultivo de orina, ¿cuánto tiempo tarda el laboratorio en entregar su resultado?

Figura 12 Tiempo de entrega de resultados en cultivo de orina



Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

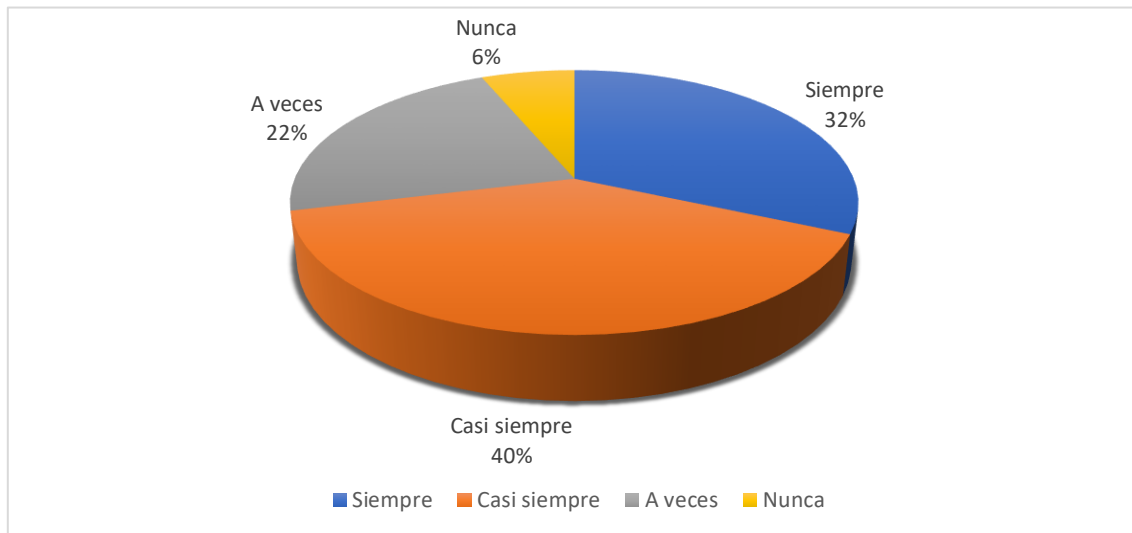
El 51% de los encuestados indicaron que el laboratorio tarda 4 días en entregar los resultados. Un 27% mencionó un tiempo de espera de 3 días. El 19% indicó que el laboratorio tarda 5 días o más en entregar los resultados. Solo un 3% mencionó un tiempo de espera de 2 días.

Estos resultados subrayan una variedad en el tiempo de espera percibido por los clientes. La mayoría espera resultados en 4 días, seguido de un porcentaje considerable que menciona un tiempo de espera de 3 días. Sin embargo, un número significativo de encuestados espera 5 días o más, lo que puede ser considerado un período prolongado. Solo una minoría menciona un tiempo de espera de 2 días, lo que sugiere que algunos clientes experimentan tiempos de entrega más rápidos. Estos hallazgos resaltan la

importancia de optimizar los procesos de entrega de resultados para satisfacer las expectativas de los clientes y garantizar tiempos de espera adecuados.

5) ¿El personal del laboratorio comunica claramente el tiempo de espera de los resultados que son derivados a matriz?

Figura 13 Tiempo de espera de resultados derivados a matriz

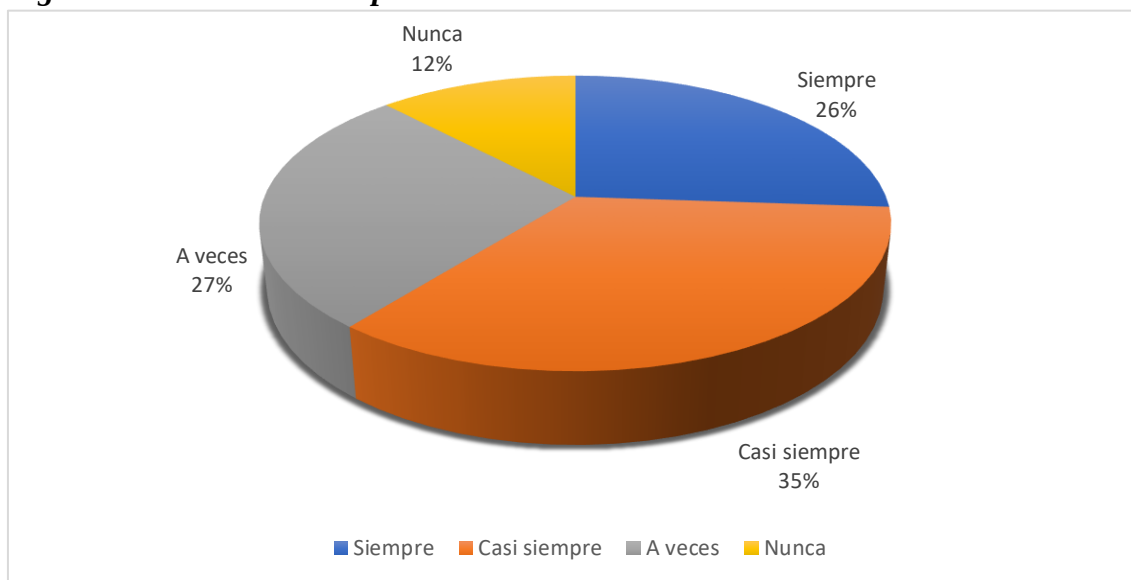


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requerientes

El análisis de la encuesta plasmado en el gráfico 13 indica que la mayoría de los clientes, un 72% en total, perciben que el personal del laboratorio comunica claramente el tiempo de espera de los resultados que son derivados a matriz. De este porcentaje, un 32% mencionó que siempre se comunica claramente, mientras que un 40% indicó que casi siempre se hace. Sin embargo, aún hay margen para mejorar, ya que un 22% mencionó que a veces se comunica claramente, y un 6% indicó que nunca lo es. Estos resultados resaltan la importancia de garantizar una comunicación clara y consistente sobre los tiempos de espera de los resultados para satisfacer las expectativas de los clientes.

6) ¿Puede ponerse en contacto con el personal del laboratorio cada vez que lo necesita?

Figura 14 *Contacto con el personal de laboratorio*

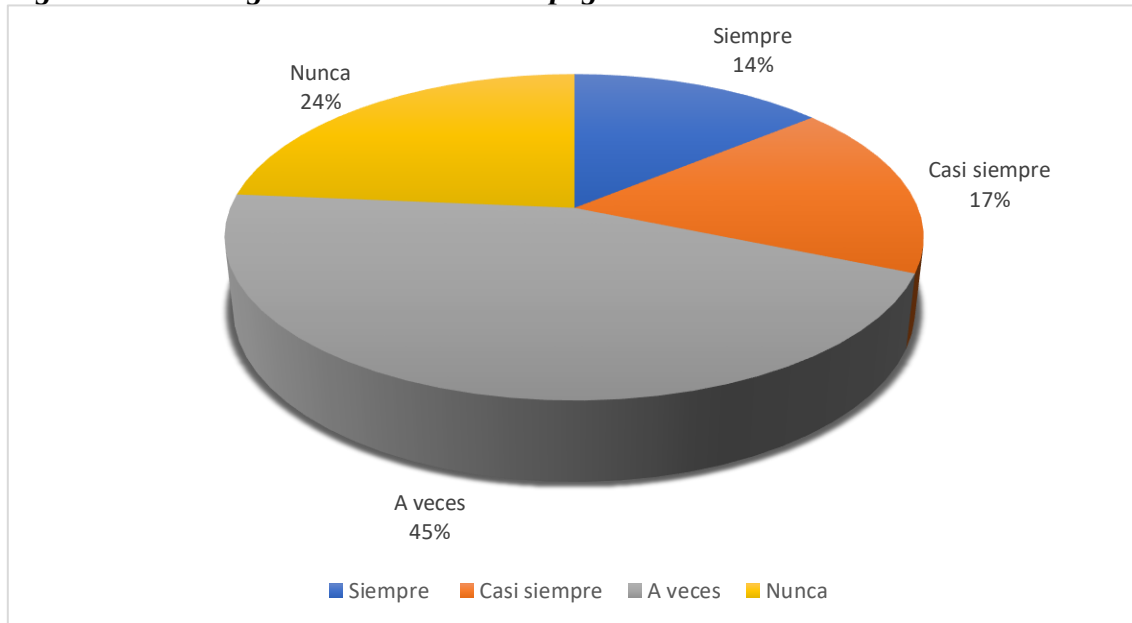


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El análisis de la encuesta revela que la mayoría de los clientes, un 61% en total, sienten que pueden ponerse en contacto con el personal del laboratorio cuando lo necesitan, ya sea casi siempre o siempre. Específicamente, un 35% indicó que casi siempre pueden hacerlo, mientras que un 26% mencionó que siempre pueden hacerlo. Sin embargo, un porcentaje significativo de encuestados, un 39% en total, experimenta dificultades en este aspecto. Un 27% mencionó que a veces pueden ponerse en contacto con el personal del laboratorio, y un 12% indicó que nunca pueden hacerlo. Estos resultados destacan la importancia de mejorar la accesibilidad y la comunicación para garantizar que todos los clientes puedan obtener la asistencia necesaria cuando lo requieran.

7) ¿Puede descargar sin ningún inconveniente sus resultados desde la página Web de Interlab?

Figura 15 Descarga de resultados desde página Web

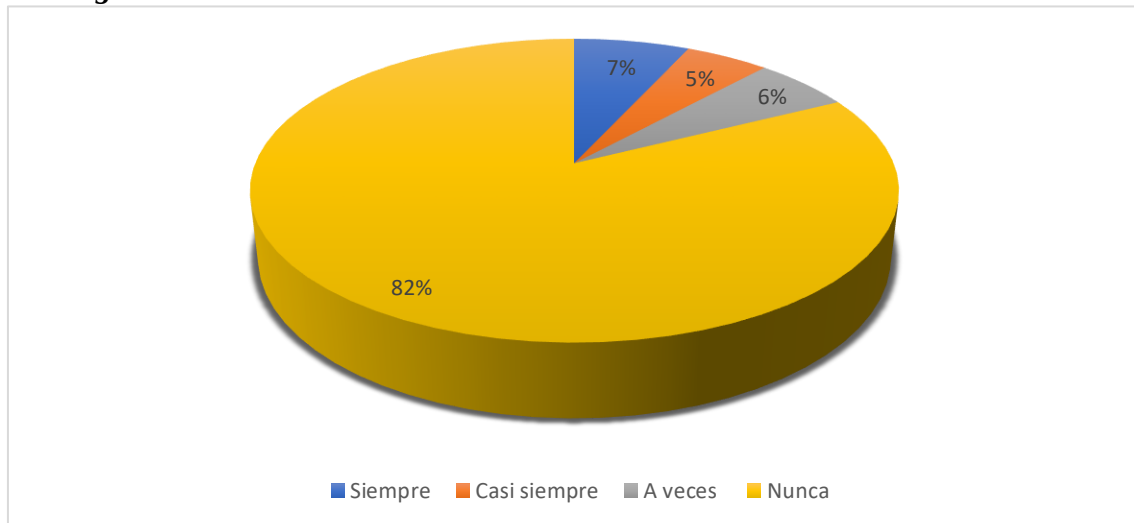


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El gráfico numero 15 revela que el 45% de los encuestados indicaron que a veces pueden hacerlo, el 24% mencionó que nunca pueden descargar sus resultados, el 17% señaló que casi siempre pueden hacerlo y el 14% indicó que nunca pueden descargar sus resultados. Estos resultados sugieren que hay un porcentaje significativo de clientes que experimentan dificultades para descargar sus resultados desde la página web de Interlab, con aproximadamente una cuarta parte indicando que nunca pueden hacerlo. Esto resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad y la funcionalidad del sitio web para garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

8) ¿Ha tenido algún inconveniente con sus muestras, ya sea, en sangre, orina, heces u otros?

Figura 16 Inconvenientes con muestras

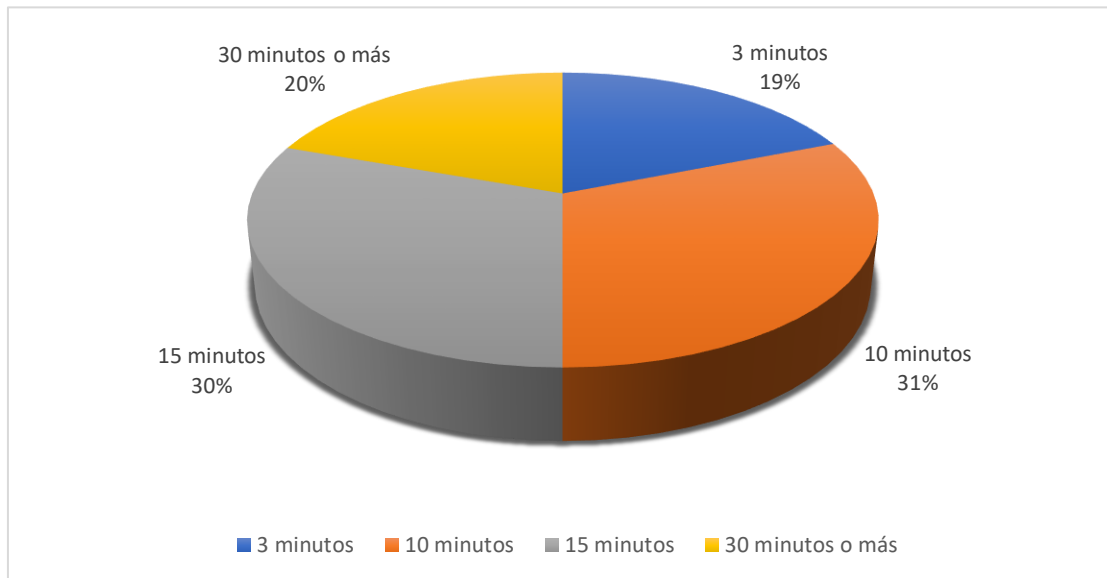


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

Un 82% de los encuestados indicaron que nunca han tenido ningún inconveniente con sus muestras, ya sea en sangre, orina, heces u otros. Un pequeño porcentaje, un 7%, mencionó que siempre han experimentado inconvenientes con sus muestras. Un 6% señaló que a veces han tenido inconvenientes y un 5% indicó que casi siempre han tenido problemas con sus muestras. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritaria de clientes que no han tenido inconvenientes con sus muestras. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un pequeño porcentaje de clientes enfrenta dificultades de manera constante o intermitente. Esto puede ser indicativo de posibles áreas de mejora en los procesos de recolección, manipulación o análisis de muestras en el laboratorio para garantizar una experiencia sin problemas para todos los clientes.

9) ¿Cuál es el rango de tiempo de espera para la toma de sus muestras, después de la facturación?

Figura 17 Rango de tiempo de espera para toma de muestras, después de la facturación

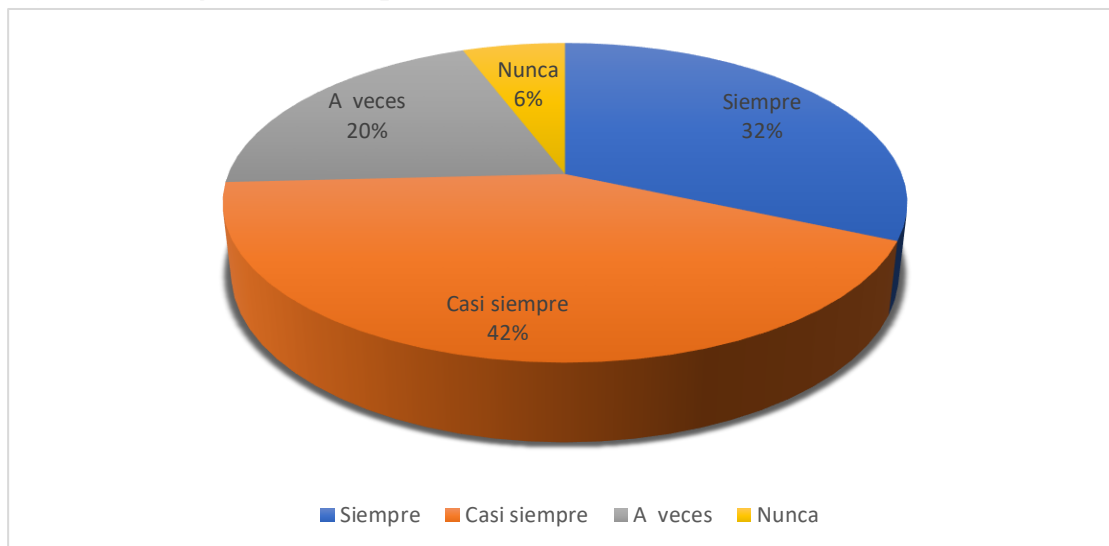


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

El gráfico número 17 muestra que el 31% de los encuestados experimenta un tiempo de espera de 10 minutos, el 30% menciona un tiempo de espera de 15 minutos, el 20% señala un tiempo de espera de 30 minutos o más, el 19% indica un tiempo de espera de 3 minutos. Se puede destacar una variedad en los tiempos de espera percibidos por los clientes. Mientras que la mayoría espera entre 10 y 15 minutos, una parte significativa también enfrenta tiempos de espera más largos, de 30 minutos o más. Por otro lado, hay un pequeño porcentaje que experimenta tiempos de espera más cortos, de solo 3 minutos. Estos datos proporcionan información importante para mejorar la eficiencia y satisfacción del cliente en el proceso de toma de muestras.

10) ¿Considera que el personal del laboratorio verifica con atención la orden de exámenes para evitar errores?

Figura 18 Verificar ordenes para evitar errores

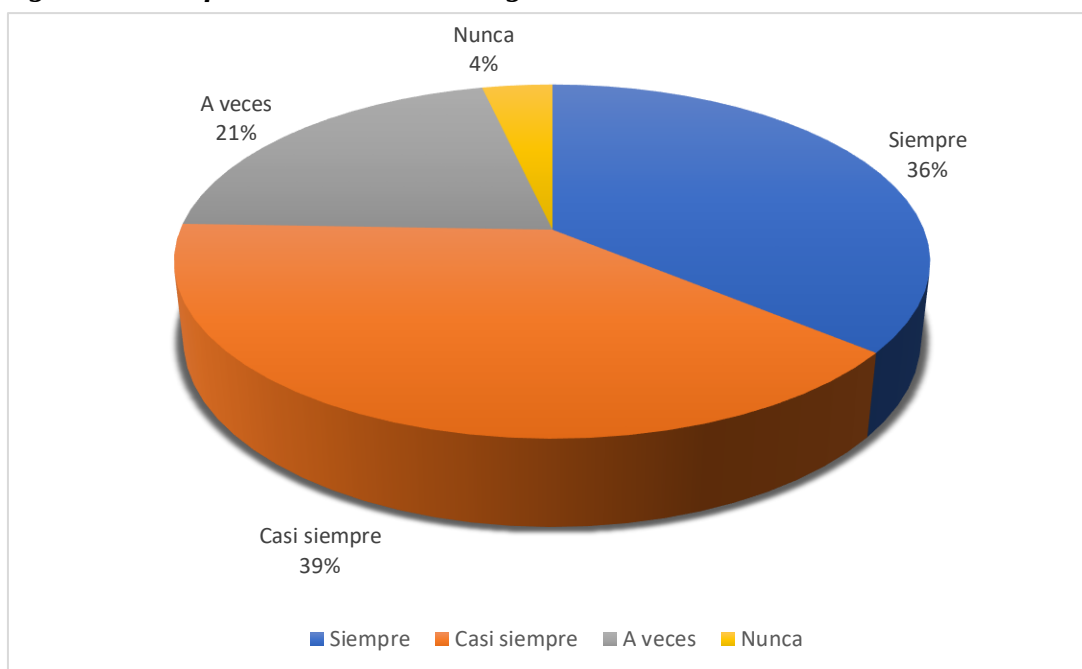


Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

La mayoría de los encuestados, un 74% en total, perciben que el personal del laboratorio realiza esta verificación con atención, ya sea casi siempre 42% o siempre 32%, sin embargo, un porcentaje significativo, el 26%, indica que esta verificación solo ocurre a veces 20% o nunca 6%. Estos resultados indican una percepción general positiva en cuanto a la atención y verificación de las órdenes de exámenes por parte del personal del laboratorio, pero también resaltan áreas potenciales de mejora en términos de consistencia y atención a este aspecto crítico para evitar errores. Por lo tanto, es importante implementar medidas para fortalecer los procedimientos de verificación y garantizar la precisión y confiabilidad en los resultados de los exámenes.

11) ¿Está usted satisfecho con el servicio en general que le da el laboratorio?

Figura 19 Satisfacción del servicio en general



Fuente: Encuesta a responsables de áreas requirentes

De acuerdo con el gráfico número 19, el 39% de los encuestados indicaron estar casi siempre satisfechos con el servicio en general que les proporciona el laboratorio, mientras que el 36% mencionó que siempre están satisfechos, el 21% señaló que a veces están satisfechos y un 4% indicó que nunca están satisfechos. Los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados están satisfechos con el servicio general proporcionado por el laboratorio, con un gran porcentaje que indica estar siempre o casi siempre satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje mencionó que a veces o nunca están satisfechos, lo que destaca la importancia de abordar las áreas de mejora identificadas para garantizar la satisfacción continua de los clientes.

4.3.1 Análisis Y Discusión

El patrón de uso trimestral y mensual indica la necesidad de ajustar los horarios y servicios del laboratorio para gestionar eficazmente la demanda fluctuante de pacientes, así lo indica James (Fitzsimmons, 2014)"Una planificación adecuada en el servicio es crucial para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y que las expectativas del cliente se cumplan. Sin una planificación cuidadosa, los servicios pueden volverse caóticos, costosos y menos efectivos."

La satisfacción alta en el trato refleja la implementación efectiva de prácticas de servicio al cliente positivas, crucial para mantener la lealtad del cliente, lo ratifica Reichheld, F. (2003), conocido por su trabajo en el campo de la lealtad del cliente y la promoción neta del cliente (NPS), subraya la importancia de la experiencia del cliente en la lealtad.

Mejorar la eficiencia en la entrega de resultados puede reducir las esperas prolongadas, mejorando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa, así también lo argumenta Heskett, J. L. (2017), en su libro "Service Profit Chain", explican cómo la eficiencia en la entrega de servicios impacta directamente en la satisfacción del cliente y en los resultados financieros de una organización.

Es importante estandarizar los tiempos de entrega para el cultivo de orina, así lo afirman autores en gestión de calidad en salud, como Meade, C. A., & Lusk, K. M. (2019)., en su obra "Medical-Surgical Nursing: Assessment and Management of Clinical Problems", exploran cómo la estandarización puede optimizar los recursos y mejorar la coordinación entre los equipos de atención médica.

Optimizar los tiempos de espera puede mejorar significativamente la experiencia del paciente y la eficiencia operativa, esto es acertado y lo respalda Berwick, D. M. (2003) en su artículo *Improving the quality of health care: Who will lead?*. *Health Affairs*, En este artículo, Berwick aborda cómo mejorar la calidad en el servicio, incluyendo la reducción de tiempos de espera y la eficiencia operativa, puede transformar positivamente el sistema de atención médica y la experiencia del paciente.

Asegurar una comunicación fluida y accesible puede aumentar la satisfacción del cliente y la eficacia del servicio, este argumento es válido ya que en el libro de (Berry, L. 2020) explora cómo la Mayo Clinic ha logrado mantener altos estándares de servicio al cliente a través de una comunicación efectiva y accesible. Berry argumenta que una comunicación clara y abierta no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también optimiza la eficacia del servicio al facilitar una interacción más fluida entre pacientes, médicos y personal administrativo.

Eliminar barreras para la descarga de resultados puede mejorar la accesibilidad y satisfacción del cliente al asegurar un acceso efectivo a la información médica. Así lo afirma Hwang, J. (2016) En su obra *“The Innovator's Prescription: A Disruptive Solution for Health Care*, explora cómo las tecnologías digitales y las soluciones disruptivas pueden transformar el acceso y la entrega de la atención médica, mejorando así la experiencia del paciente al facilitar un acceso más fácil y efectivo a los resultados de pruebas y otros datos médicos. Laposata, M. (2017) discute la importancia de implementar prácticas estandarizadas y eficientes que puedan garantizar resultados precisos y una experiencia fluida para todos los clientes, destacando áreas específicas

donde se pueden realizar mejoras para evitar dificultades en la recolección o análisis de muestras.

Nuestro resultado lo respalda Holden, R. J. (2019), en su libro aborda cómo identificar y reducir los tiempos de espera prolongados puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Además, discute la importancia de implementar estrategias basadas en la ciencia de los factores humanos para optimizar los flujos de trabajo clínicos y garantizar una experiencia más rápida y eficaz para los pacientes durante la toma de muestras.

Es fundamental implementar medidas para fortalecer los procedimientos de verificación y asegurar la precisión y confiabilidad de los resultados de los exámenes, esta teoría se respalda de acuerdo Bossuyt, P. M. (2017) quien ratifica la importancia de garantizar la precisión y confiabilidad en los resultados de los exámenes diagnósticos, destacando la necesidad de procedimientos de verificación robustos.

Se destaca la importancia de abordar las áreas de mejora identificadas para garantizar la satisfacción continua de los clientes. (Cohen, J. 2019). En su artículo, *Achieving Quality in Laboratory Testing*. Clinical Chemistry aborda cómo asegurar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua en la calidad de los servicios de laboratorio, también proporciona insights valiosos sobre estrategias prácticas para mejorar la calidad del servicio y mantener altos niveles de satisfacción del cliente en el ámbito de los laboratorios clínicos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Al recopilar la información necesaria para finalizar con la presente investigación, se obtuvo las siguientes conclusiones:

- La gestión actual del administrador del laboratorio clínico Interlab, sucursal Quevedo, es calificada como "regular" debido a diversas deficiencias en los procesos administrativos y operativos. La toma de decisiones para el desarrollo del laboratorio no es efectiva, y la gestión del tiempo y recursos no es eficaz. Algunos colaboradores no cumplen con sus tareas debido a una carga de trabajo desigual, lo cual afecta la productividad y el ambiente laboral. La falta de notificación de llamados de atención por irregularidades agrava estas inconsistencias, retrasando el crecimiento organizacional y afectando la satisfacción de los empleados.
- Aunque la sucursal Interlab Quevedo cuenta con procesos fundamentales como el sistema de gestión de calidad, registro de pacientes, facturación, mantenimiento de equipos, control interno y bioseguridad, estos no se ejecutan de manera adecuada. Según el administrador, se necesitan otros procesos para mejorar el desempeño eficiente de la organización, como un sistema de inventarios para la gestión precisa de compras y bodega, y un sistema de gestión de citas para evitar la aglomeración matutina de pacientes. La distribución inequitativa de tareas y la comunicación interna verbal sin soporte informático afectan negativamente la productividad y el ambiente laboral. Además, los proveedores poco eficientes en el mantenimiento de equipos causan retrasos en la producción de análisis.
- La insatisfacción de los clientes en Interlab Quevedo es evidente por la demora en la entrega de resultados, problemas técnicos en la página web para acceder a análisis y largos tiempos de espera para la toma de muestras. Por ejemplo, el

cultivo de orina que debería estar listo en 72 horas tarda hasta 5 días. Estos problemas subrayan la urgente necesidad de implementar medidas correctivas para mejorar el servicio y cumplir con las expectativas de los pacientes.

5.2 RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones obtenidas, se recomienda lo siguiente:

- Es fundamental implementar capacitaciones regulares para el administrador y todo el personal en estrategias de gestión administrativa y operativa. Asimismo, es crucial realizar evaluaciones detalladas de las cargas de trabajo de cada empleado, considerando la complejidad de las actividades, el tiempo requerido y las habilidades individuales, para garantizar una distribución equitativa de tareas a largo plazo. Promover una comunicación abierta y transparente entre empleados y administración, escuchando activamente sus opiniones y preocupaciones, contribuirá a crear un ambiente laboral justo, equitativo y productivo. Además, el administrador debe consultar con su jefe antes de tomar decisiones importantes, asegurando un proceso de toma de decisiones más informado y menos basado en intuiciones. Finalmente, proporcionar a los gerentes habilidades y herramientas para abordar efectivamente problemas, incluyendo retroalimentación constructiva y manejo de conflictos, es esencial para mejorar la gestión en situaciones críticas.
- Para mejorar la eficiencia operativa, se recomienda implementar un sistema informático de inventario especializado para laboratorios clínicos, que permita seguimiento de lotes, gestión de caducidades y almacenamiento de información detallada de productos y proveedores. Ofrecer múltiples opciones de reserva de citas a los pacientes, como a través de un portal en línea, teléfono o presencialmente, reducirá los tiempos de espera y mejorará la experiencia del paciente. Utilizar herramientas y plataformas informáticas para facilitar la colaboración entre equipos y departamentos garantizará una comunicación efectiva y acceso equitativo a la información. Además, mantener reuniones

periódicas con proveedores para abordar preocupaciones específicas y revisar términos contractuales fortalecerá las relaciones y asegurará el cumplimiento.

- Es crucial identificar y abordar de manera oportuna los cuellos de botella en el proceso de toma de muestras, considerando medidas como asignación de personal adicional en picos de demanda, optimización del flujo de pacientes y revisión de procedimientos para reducir tiempos de espera. Asegurar que los técnicos de laboratorio cuenten con recursos adecuados para realizar su trabajo eficientemente y brindar apoyo adicional según sea necesario, contribuirá a mejorar la calidad del servicio. Establecer un sistema para recopilar regularmente comentarios de clientes permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas proactivas. Finalmente, desarrollar un sistema que permita a los clientes hacer seguimiento en línea del estado de sus resultados fortalecerá la transparencia y satisfacción del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Amelia, P. &. (1 de 2 de 2023). *revista.uta.* . Obtenido de Obtenido de revista.uta::
file:///C:/Users/User/Downloads/1607-110-4011-1-10-20220417.pdf
- Bono, E. d. (2020). *Lateral Thinking: Creativity Step by Step*. New York: Harper & Row Publishers.
- Brown, C. e. (2019). Operational Management Practices and Patient Satisfaction in Clinical Laboratories. . *Health Services Research*, 45(3), 201-215.
- Constitución de la República del Ecuador. (01 de 08 de 2018). *www.salud.gob.ec*.
Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/CONSTITUCI%C3%93N_449_20-10-2008.pdf/wp-content/uploads/2019/04/CONSTITUCI%C3%93N_449_20-10-2008.pdf
- Díaz Padilla, D., & Pérez, M. (2018). Evaluación externa de la calidad en química clínica en Pinar del Río. *Rev Ciencias Médicas*.
- Drucker, P. (2016). *The Effective Executive*. NewYork: Harvard Business Review.
- Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. New York: HarperBusiness.
- Esteban, M. V. (2018). *Organización de Eventos Empresariales*. Madrid, España: SÍNTESIS.
- Fitzsimmons, J. A. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology (8th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- García, M. &. (2020). Quality Management Systems and Customer Satisfaction in Clinical Laboratories. *A Case Study. Quality Management Journal*, 25(4), 301-317.
- García, M. &. (2020). Quality Management Systems and Customer Satisfaction in Clinical Laboratories: A Case Study. *Quality Management Journal*., 25(4), 301-

317.

García, M. &. (2020). Quality Management Systems and Customer Satisfaction in Clinical Laboratories: A Case Study. *Quality Management Journal*, 25(4), 301-317.

García, M. (2018). Management Practices in Clinical Laboratories: Impact on Service Quality and Customer Satisfaction. . *International Journal of Laboratory Medicine*, 12(3), 156-173.

Goleman, D. (2015). Emotional Intelligence and Leadership. En E. I. Leadership, *Emotional Intelligence and Leadership* (págs. 82(2), 82-91). Harvard Business Review.

Goleman, D. (2017). *Leadership: The Power of Emotional Intelligence*. More Than Sound LLC.

Goleman, D. B. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Boston: Harvard Business School Press.

Heath, C. &. (2013). *Decisive: How to Make Better Choices in Life and Work*. New York: Crown Business.

Hill, L. A. (2011). *Being the boss: The 3 imperatives for becoming a great leader*. Bston: Harvard Business Review Press.

Hill, L. A. (2011). *Being the boss: The 3 imperatives for becoming a great leader*. Harvard Business Review Press.

Jones, A. (2020). Operational Management and Customer Satisfaction: A Meta-analysis. *Service Management Journal*, 28(4), 321-345.

Juran, J. M. (2005). *Quality Handbook: The Definitive Guide to Quality Management*. New York: McGraw-Hill.

Kotter, J. (2016). *Leading Change*. . Harvard Business Review Press.

- Levett, J. M. (2010). *Managing Radiology Services*. Jones & Bartlett Learning.
- LEY ORGÁNICA DE LA SALUD. (18 de 12 de 2015). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Llanganate, M. (2022). <http://dspace.unach.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9309/1/Curillo%20Llanganate%2C%20N%282022%29%20Indicadores%20de%20control%20de%20calidad%20c%20mo%20requisitos%20para%20la%20acreditaci%C3%B3n%20de%20Laboratorios%20Cl%C3%ADnicos%20%28Tesis%20de%20pregrado%29Univer>
- López, A. &. (2018). *Título del artículo o capítulo*. En A. Apellido del Editor.
- Lourdes Münch, J. G. (2019). *Fundamentos de Administración* (Décimo tercera ed.). México.
- Mendoza, V. M., & Chóez, J. S. (1 de JUNIO de 2021). *POCAIP*. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Ministerio de Salud Pública. (2012). [msp.gob.ec](https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/REGLAMENTO%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20LOS%20LABORATORIOS%20CL%C3%8DNICOS.pdf). Obtenido de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/REGLAMENTO%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20LOS%20LABORATORIOS%20CL%C3%8DNICOS.pdf>
- Montaño Casanova, P. D. (2017). ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE INSUMOS MÉDICOS PARA LABORATORIOS.
- Münch Galindo, L. (2019). *Fundamentos de Gestión Empresarial: la clave de la competitividad*. Trillas, México: Trillas.
- PINELA, H. (2020). *bitstream*. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15630/1/T-UCSG-POS-MGSS-266.pdf>
- Rafael Martín Murray Nuñez, M. G. (2017). *Manual Básico de Prácticas para Análisi*

- Clínicos* . Ciudad de México: ECORFAN.
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Coulter, M. (2018). *Fundamentos de Administración*. Ciudad de México, México: Pearson.
- Salguero, C. G. (15 de Septiembre de 2018). *Conocimiento*. Obtenido de Conocimiento: <https://www.polodelconocimiento.com/>
- Sanchez, V. &. (02 de 02 de 2023). Obtenido de mediagraphic: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con204d.pdf>
- Scharf, S. M. (2003). *Quality Management in the Imaging Sciences*. Mosby.
- Smith, A. (2017). Strategic Management in Clinical Laboratories: Enhancing Service Quality and Customer Satisfaction. *Journal of Healthcare Management*, 32(1), 45-58.
- Smith, J. (2019). The Impact of Administrative and Operational Management on Service Quality. *Journal of Business Administration*, 45(2), 112-128.
- Tschohl, J. (2017). *Servicio al cliente: el arma secreta*. Guatemala: MMVIII.

Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio CNET



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO

Quevedo, 17 de julio del 2024
Dr. Byron Oviedo Bayas
DECANO FACULTAD DE POSGRADO UTEQ
Presente. –

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación, titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2023”** de autoría de la **ING. TAMARA MARIUXI MUÑOZ MALAGON** previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas (MBA) la misma que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Título de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del sistema antiplagio COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad, en un 94% y de copia 6% de la investigación.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

**TESIS FINAL MUÑOZ
TAMARA**

6%
Textos
sospechosos

6% Similitudes
0% similitudes entre comillas (ignorado)
0% entre las fuentes mencionadas (ignorado)
2% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: TESIS FINAL MUÑOZ TAMARA.docx ID del documento: f4008e7a85e88e5817e8bb1dc41d872190cdce23 Tamaño del documento original: 1,02 MB	Depositante: WASHINGTON VILLAMIL CARREÑO RODRIGUEZ Fecha de depósito: 17/7/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 17/7/2024	Número de palabras: 16.901 Número de caracteres: 112.891
---	---	---

Atentamente:



WASHINGTON VILLAMIL
CARREÑO RODRIGUEZ

Anexo 2. Autorización uso de información del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Quevedo, 03 de Enero del 2024

Ing.

Jonathan Tello Beltrán

ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL INTERLAB, QUEVEDO

En su despacho. -

De mis consideraciones

Yo **TAMARA MARIUXI MUÑOZ MALAGÓN**, con CI: **120724239-5**, en mi calidad de estudiante de la maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, me encuentro desarrollando mi proyecto de titulación de tema **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2023.”**, me permito solicitar a usted de la manera más comedida, se me facilite información para poder realizar mi proyecto investigativo, cabe recalcar que la información proporcionada es netamente académica y se guarda absoluta confidencialidad de la información recaudada.

Por la atención que se digne a dar a la presente, le anticipo mis agradecimientos.

Solicita;

Ing. Tamara Muñoz Malagón
MAESTRANTE EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autoriza;

Ing. Jonathan Tello Beltrán
ADMINISTRADOR DE SUCURSAL, LABQUEVEDO S.A

Anexo 3. Encuesta a los empleados

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS

Agradecemos tu participación en esta encuesta diseñada para evaluar el desempeño del administrador del laboratorio clínico Interlab, sucursal Quevedo, en sus actividades de gestor administrativo - operativo. Tu opinión es fundamental para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en su gestión. Por favor, responde con sinceridad. Todas tus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

tammymunoz177@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido

1) ¿Cómo calificarías la comunicación del administrador con el equipo de trabajo?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

2) ¿Consideras que el administrador proporciona un liderazgo efectivo para el equipo?

☐ Sí, muy efectivo

☐ Sí, en cierta medida

☐ No

3) ¿Qué opinas sobre la capacidad del administrador para tomar decisiones importantes para el funcionamiento del laboratorio?

☐ Muy acertadas

☐ Algunas acertadas, otras no

☐ No acertadas

4) ¿Consideras que el administrador gestiona eficientemente el tiempo y los recursos del laboratorio?

☐ Sí

☐ No

☐ A veces

5) ¿El administrador trata de manera imparcial a todos sus colaboradores?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ A veces

6) ¿El administrador hace un llamado de atención a sus colaboradores cuando es necesario?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ A veces

7) ¿Como evaluarías la habilidad del administrador para resolver problemas que surgen en el día a día del laboratorio?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

8) ¿Está usted satisfecho con la gestión en general que realiza el administrador de la sucursal?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

Anexo 4. Entrevista realizada al administrador de la sucursal

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO ENTREVISTA
Objetivo: Se realiza esta entrevista con el fin de conocer los procesos administrativos que se cumplen en Interlab, Quevedo, para tomar decisiones que contribuyan al mejoramiento de la empresa.
1) ¿Cuál es el proceso utilizado para el registro de pacientes en el laboratorio clínico? Por favor, describe brevemente.
2) ¿Cómo se gestionan las citas para la realización de pruebas y análisis en el laboratorio? ¿Se utiliza algún sistema de programación?
3) ¿Qué métodos se utilizan para llevar a cabo el control de inventario de suministros y equipos en el laboratorio clínico?
4) ¿Cuál es el proceso para la facturación y cobro de servicios prestados por el laboratorio clínico? ¿Se utiliza algún sistema de facturación automatizada?
5) ¿Cómo se gestiona el personal en el laboratorio clínico en términos de horarios asignación de tareas y seguimiento del desempeño?
6) ¿Qué medidas se toman para garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones de seguridad y calidad en el laboratorio clínico?
7) ¿Cómo se facilita la comunicación interna entre el personal administrativo y operativo del laboratorio clínico? ¿Se utilizan herramientas específicas?
8) ¿Cuál es el proceso para el mantenimiento y reparación de las instalaciones y equipos del laboratorio clínico?
9) ¿Se implementa algún sistema de gestión de calidad en el laboratorio clínico?
10) ¿Identifica alguna área específica en la que se puedan mejorar los procesos administrativos en el laboratorio clínico?

Anexo 5. Encuesta realizada a los clientes

ENCUESTA A LOS CLIENTES

Objetivo: El fin de este cuestionario es conocer el nivel de satisfacción de los clientes del laboratorio clínico Interlab, sucursal Quevedo, con el afán de mejorar el servicio; su opinión es importante. La información adquirida se manejará de forma confidencial. Marque la respuesta que considere correcta.

tammymunoz177@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido 

1) ¿Con qué frecuencia hace uso del servicio en el laboratorio?

☐ Semanal

☐ Mensual

☐ Trimestral

☐ Anual

2) ¿Ha recibido un trato cordial por parte de nuestros colaboradores?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Nunca

3) ¿Qué rango de tiempo debe esperar por sus resultados de acuerdo a la hora indicada?

☐ No debo esperar

☐ Entre 5 y 15 minutos

☐ Entre 20 y 30 minutos

☐ Un día o más

4) En el estudio de cultivo de orina, ¿cuánto tiempo tarda el laboratorio en entregar su resultado?

☐ 2 días

☐ 3 días

☐ 4 días

☐ 5 días o más

5) ¿El personal del laboratorio comunica claramente el tiempo de espera de los resultados que son derivados a matriz?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

6) ¿Puede ponerse en contacto con el personal del laboratorio cada vez que lo necesita?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Regularmente
- ☐ Nunca

7) ¿Puede descargar sin ningún inconveniente sus resultados desde la página Web de Interlab?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

8) ¿Ha tenido algún inconveniente con sus muestras, ya sea, en sangre, orina, heces u otros?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

9) ¿Cuál es el rango de tiempo de espera para la toma de sus muestras, después de la facturación?

- ☐ 3 minutos
- ☐ 10 minutos
- ☐ 15 minutos
- ☐ 30 minutos o más

10) ¿Considera que el personal del laboratorio verifica con atención la orden de exámenes para evitar errores?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

11) ¿Está usted satisfecho con el servicio en general que le da el laboratorio?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

Enviar

Borrar formulario

Anexo 6. Certificado de no adeudar



Universidad Técnica Estatal de Quevedo

La primera universidad agropecuaria del Ecuador

La suscrita, **Ing. Sandra Angelina Garcías Franco**, DIRECTORA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO,

CERTIFICA:

Que MUÑOZ MALAGON TAMARA MARIUXI, portadora de la cédula de ciudadanía número 1207242395 ha completado sus pagos por concepto de matrícula y colegiatura en el programa de Maestría en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS I REDISEÑO A.**

Por lo expuesto, extendiendo la correspondiente certificación a MUÑOZ MALAGON TAMARA MARIUXI quien **NO ADEUDA** valor alguno a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por este concepto.

Quevedo, 19 de febrero del 2024.



(+593) 5 3702-220
Ext. 8001



info@uteq.edu.ec
www.uteq.edu.ec



Campus Central, Av. Quito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas, Quevedo-Los Rios-Ecuador



1 / 1