



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración de Empresas

Proceso Administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja.

Trabajo de Integración Curricular previo a la
obtención del título de Licenciado en
Administración de Empresas

AUTOR:

Nicolas Alejandro Cueva Celi

DIRECTORA:

Ing. Vanessa Burneo Celi MSc.

Loja – Ecuador

2024

Certificación

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

Yo, **VANESSA BURNEO CELI**, directora del Trabajo de Integración Curricular denominado **Proceso Administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja.** , perteneciente al estudiante **Nicolas Alejandro Cueva Celi**, con cédula de identidad N° **1150868410**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Titulación**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Titulación del mencionado estudiante.

Loja, 10 de Julio de 2024



Firmado electrónicamente por:
VANESSA BURNEO CELI

F).....

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

Autoría

Yo, **Nicolas Alejandro Cueva Celi**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: NICOLAS ALEJANDRO CUEVA CELI
Firmado digitalmente por NICOLAS ALEJANDRO CUEVA CELI

Cédula de identidad: 1150868410

Fecha: 10 de Julio de 2024

Correo electrónico: nicolas.cueva@unl.edu.ec

Teléfono: 0987497254

Carta de autorización por parte del autor para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Nicolas Alejandro Cueva Celi**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: “**Proceso Administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja**”, como requisito para optar por el título de: **Licenciatura en Administración de Empresas**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los 10 días del mes de julio de dos mil veinticuatro.

Firma: NICOLAS ALEJANDRO CUEVA CELI
Firmado digitalmente por NICOLAS ALEJANDRO CUEVA CELI

Autor: Nicolas Alejandro Cueva Celi

Cédula de identidad: 1150868410

Dirección: Loja

Correo electrónico: nicolas.cueva@unl.edu.ec

Teléfono: 0987497254

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Ing. Vanessa Burneo Celi MSc.

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de titulación a mi madre: María Luisa Celi quien fue un apoyo incondicional a lo largo de mi formación como profesional, a mi hermana, a mi querido abuelo por sus sabios consejos, y, a mi familia quienes se preocuparon por mi bienestar, en especial a mis tíos L.C, G.C Y P.C, los cuales sin darse cuenta me motivaron directa e indirectamente para poder alcanzar esta meta.

A mis estimados docentes quienes supieron sembrar curiosidad y conocimiento en mí, finalmente a mis compañeros y amigos de la carrera con los cuales hemos pasado momentos gratos y de apoyo mutuo.

Nicolas Alejandro Cueva Celi

Agradecimiento

Agradezco de manera especial a mi familia, que estuvo presente en toda mi etapa de formación, sin ellos alcanzar esta meta hubiera sido más difícil.

Mi sincero agradecimiento a mi alma mater, la Universidad Nacional de Loja, a la carrera de administración de empresas y su planta docente por formarme profesionalmente para poder servir y aplicar mis conocimientos adquiridos. De la misma forma mi agradecimiento especial a la Ing. Vanessa Burneo por ser una excelente guía en la elaboración de este trabajo, pero sobre todo por su gran paciencia y por haber compartido sus conocimientos con el objetivo de desarrollar un trabajo de calidad.

Además, expreso mi más sincero agradecimiento a la empresa Identigen, en especial a su gerente Phd. María Natalia Morales por abrirme las puertas de esta prestigiosa empresa y poder llevar a cabo mi trabajo de titulación.

Nicolas Alejandro Cueva Celi

Índice

Portada	i
Certificación.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización.	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	x
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
Abstract	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico	7
4.1. Marco Referencial.....	7
4.1.1. Resumen Marco Referencial	7
4.2. Marco teorico	11
4.2.1. Antecedentes de la Administración	11
4.2.1.1. Época primitiva.....	11
4.2.1.2. Grandes Civilizaciones (2150 a.C.- 500 a.C.)	11
4.2.1.3. Antigüedad Grecolatina (500 a.C. – 400 d.C.)	11
4.2.1.4. Edad Media (400 – 1400)	12
4.2.1.5. Edad Moderna: Renacimiento y Reforma (1400 – 1700).....	12

4.2.1.6.	Revolución Industrial (1700- 1900).....	12
4.2.1.7.	Siglo XX	12
4.2.1.8.	Siglo XXI	13
4.2.2.	Empresa.....	13
4.2.2.1.	Clasificación de las empresas	14
4.2.3.	Administración.....	14
4.2.3.1.	Administración Estratégica.....	17
4.2.4.	Proceso Administrativo.....	18
4.2.4.1.	Planeación	20
4.2.4.1.1.	Análisis FODA como herramienta de planeación.....	21
4.2.4.2.	Organización.....	22
4.2.4.2.1.	Técnicas de Organización	24
4.2.4.3.	Dirección.....	29
4.2.4.4.	Control	31
4.2.5.	Servicios.....	34
4.2.5.1.	Servicios de Laboratorios clínicos	37
5.	Metodología.....	38
5.1.	Metodología	38
5.1.1.	Modalidad de la Investigación	38
5.1.2.	Investigación Bibliográfica o documental	39
5.1.3.	Investigación de Campo.....	39
5.2.	Métodos de Investigación	40
5.2.1.	Método exploratorio	40
5.2.2.	Método descriptivo	40
5.2.3.	Método deductivo	40

5.2.4. Método inductivo.....	41
6. Resultados.....	42
6.1. Descripción de la empresa	42
6.1.1. Reseña histórica de la empresa	42
6.1.2. Servicios que ofrecen.....	42
6.1.3. Macro Localización	43
6.1.4. Micro Localización.....	44
6.2. Cuadro Resumen de la situación actual del proceso administrativo de la empresa Identigen.....	45
6.3. Diagnóstico	58
7. Discusión	61
7.1. Propuesta de proceso administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja....	62
7.1.1. Estructura de la propuesta de proceso administrativo.....	63
7.1.1.1. Planeación.....	63
7.1.1.2. Organización.....	69
7.1.1.3. Dirección.....	78
7.1.1.4. Control	82
8. Conclusiones.....	86
9. Recomendaciones	88
10. Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
11. Anexos	93

Índice de Tablas

Tabla 1. Marco Referencial.....	7
Tabla 2. Clasificación de las empresas	14
Tabla 3. Características de la población.....	40
Tabla 4. Cuadro resumen de la Situación Actual del Proceso Administrativo de la Empresa Identigen	46
Tabla 5. Checklist aplicado a la empresa Identigen.....	53
Tabla 6. Estructura Proceso Administrativo	63
Tabla 7. Manual de funciones del Gerente General.....	71
Tabla 8. Manual de funciones de la secretaria	73
Tabla 9. Manual de funciones de la contadora.....	74
Tabla 10. Manual de funciones del Laboratorista clínico	76
Tabla 11. Manual de funciones del Gestor de Recursos Humanos.....	77
Tabla 12. Plan de capacitación para el personal de la empresa IDENTIGEN	80
Tabla 13. Precios de planes del servicio Bitrix	85

Índice de figuras

Figura 1. Organización Vertical.....	25
Figura 2. Organización Horizontal	25
Figura 3. Organigrama Circular	26

Figura 4. Organigrama Mixto	26
Figura 5. Simbología Diagrama de procesos	27
Figura 6. Mapa de la Provincia de Loja.....	44
Figura 7. Ubicación de la empresa.....	45
Figura 8. Nuevo Logotipo de la empresa Identigen.....	62
Figura 9. Organigrama Estructural de la Empresa IDENTIGEN	69
Figura 10. Organigrama Funcional de la Empresa IDENTIGEN	70
Figura 11. Plataforma empresarial integral BITRIX	82

Índice de anexos

Anexo 1. Entrevista aplicada a la Gerente General	93
Anexo 2. Certificado de Abstract	101

1. Título

Proceso administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja

2. Resumen

El análisis del proceso administrativo de la empresa Identigen en Loja aborda aspectos clave para mejorar su desempeño y sostenibilidad en el mercado. Al examinar áreas como la planificación, organización, dirección y control, se busca identificar oportunidades de mejora en la gestión empresarial.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es evaluar el proceso administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja, con el propósito de mejorar el desempeño de la empresa y de su personal, y lograr su sostenibilidad en el mercado. Para recopilar información, se diseñó un cuestionario con 30 preguntas relacionadas con la planificación, organización, dirección y control, el cual se utilizó para entrevistar al gerente. Los resultados revelaron que la gerente propietaria de la empresa no cuenta con una planificación establecida y, por lo tanto, la empresa carece de filosofía empresarial, organigramas, manuales, plan de capacitación y sistemas de control. Con base a lo recabado se realizó un diagnóstico para establecer la situación actual de la empresa y sus necesidades. En la discusión se establecen lineamientos para cada una de las fases del proceso administrativo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos. Además, se llevó a cabo un análisis de sostenibilidad para identificar las prácticas de la empresa en cuanto al ámbito social, económico y ambiental. Las conclusiones se basan en el cumplimiento de los objetivos establecidos y en cada una de las etapas del proceso administrativo. Se proponen recomendaciones dirigidas al gerente para mejorar la gestión de Identigen.

Abstract

The analysis of the administrative process at Identigen in Loja addresses key aspects to improve its performance and market sustainability. By examining areas such as planning, organization, direction, and control, the goal is to identify opportunities for improvement in business management.

The main objective of this research is to evaluate the “Administrative Process of the company Identigen in the city of Loja” to improve the performance of the company and its staff, and to achieve market sustainability. To collect information, a questionnaire with 30 questions related to planning, organization, direction, and control was designed and used to interview the manager. The results revealed that the company’s owner-manager does not have an established plan, and therefore, the company lacks a business philosophy, organizational charts, manuals, a training plan, and control systems. Based on the information gathered, a diagnosis was made to establish the current situation of the company and its needs. The discussion outlines guidelines for each phase of the administrative process, considering the results obtained. Additionally, a sustainability analysis was carried out to identify the company’s practices in the social, economic, and environmental areas. The conclusions are based on meeting the established objectives and each stage of the administrative process. Recommendations are proposed for the manager to improve the management of Identigen.

3. Introducción

En la actualidad, el mundo empresarial se encuentra en constante cambio, por tanto, siempre se puede observar avances e innovaciones en la manera de formar, crear y dirigir una empresa. En la última década, gracias a los avances tecnológicos, los servicios de genética se han vuelto cada vez más demandados por la sociedad, principalmente aquellos relacionados con las pruebas de diagnóstico ocasionadas por el Covid-19; además, la revista Grand View Research (2021,p.1) sostiene que se espera, a nivel global, que este nicho crezca a una tasa anual del 4,7% hasta el año 2028; es por esto que hoy en día es más fácil realizarse pruebas tipo PCR o de diagnóstico clínico. Estos laboratorios durante la pandemia Covid-19 fueron un gran aliado para combatirla debido a que permitían obtener resultados más rápidos, además de que permitían observar el avance del virus gracias a la clasificación y detección de nuevas enfermedades.

La empresa IDENTIGEN desde sus inicios en el año 2008 se ha distinguido por ser el único laboratorio genético molecular especializado de la ciudad de Loja, brindando así diferentes servicios como vínculos biológicos mediante ADN, pruebas prenatales, diagnóstico de enfermedades genéticas, diagnóstico de enfermedades infecciosas a la comunidad (Identigen, 2020, p.1).

La revisión literaria de este trabajo se compone de un marco referencial, conceptual y bases teóricas que abordan conceptos fundamentales, importancia y características específicas de cada etapa del proceso administrativo, así como también de la sostenibilidad. En la ejecución de este trabajo, se empleó una metodología que incluyó entrevista a la gerente de la empresa, asimismo, se utilizó un checklist para verificar el cumplimiento de la empresa en determinados aspectos. Se muestran los resultados de la investigación a través de tablas, gráficos y resúmenes clave,

reflejando los resultados en función de las cuatro etapas del proceso administrativo. Esto facilitó la identificación de los principales descubrimientos, que incluyen:

La empresa carece de una planificación estratégica formal, pero realiza planeaciones semanales de procesos judiciales y de resultados en laboratorio; no ha finalizado ni publicado su Misión, Visión y valores, y no cuenta con un Código de ética establecido.

En el ámbito Organizacional, la empresa tiene una estructura organizacional no escrita ni publicada, con un manual de procedimientos analíticos, pero no de funciones; cuenta con departamentos administrativo, contabilidad y analítico, pero terceriza las funciones de marketing y jurídicas a otra empresa y no cuenta con un manual de funciones para sus empleados.

En la Dirección, la gerente de la empresa se considera una líder democrática con características de puntualidad, seriedad y honestidad; se han presentado conflictos con clientes pero no con empleados, existe buena comunicación y se considera la opinión de los empleados en un 100% en lo relacionado con sus funciones; además, las condiciones de trabajo son adecuadas.

Finalmente, en lo que se refiere a Control, la gerente indica que realiza supervisiones en todos los departamentos y áreas según su criterio, se realizan análisis y comparaciones empíricas de periodos y meses anteriores, se provee trimestralmente los materiales necesarios dentro y fuera del laboratorio, se registra de manera manual la asistencia del personal y se realiza un control empírico semanal del desempeño del personal.

En la discusión del proyecto se propone el proceso administrativo en sus cuatro fases conformados por: planeación, organización, dirección y control, para que sea implementado en la empresa IDENTIGEN. Se desarrollan las conclusiones, donde se determina una conclusión por

cada objetivo propuesto, dejando constancia de los aspectos más relevantes obtenidos en la realización del presente trabajo de investigación de las cuatro etapas del proceso administrativo

Al finalizar, se formulan recomendaciones que brindan pautas y sugerencias enlazadas a cada conclusión. Estas sugerencias se dirigen tanto a la gerente como al personal de la empresa, con el propósito de facilitar la implementación de la propuesta. En cuanto a la documentación adicional, este análisis incluye una lista de referencias y anexos que detallan las fuentes utilizadas durante la investigación, proporcionando así una guía adicional. Los anexos incluyen materiales complementarios, como el informe preliminar del proyecto, los cuestionarios y las transcripciones de las entrevistas.

4. Marco Teórico

4.1. Marco Referencial

4.1.1. Resumen Marco Referencial

Tabla 1. Marco Referencial

Autor y año	Fuente	Objetivos	Diseño	Muestra y localización	Instrumentos	Resultados
Proceso administrativo de la Empresa familiar MODAS ROSIBEL en la ciudad de Darío Matagalpa 2018-2019.						
(Betanco, Padilla, & Téllez, 2019)	Tesis pregrado Revista Científica de FAREM	El propósito de la investigación es examinar el procedimiento administrativo de la compañía de propiedad	La investigación es de tipo cualitativa.	El tipo de muestreo es “no probabilístico, aplicado al Gerente, trabajadores y familiares.	-Observación de procesos -Entrevistas a colaboradores y gerente.	Falta de objetivos y metas establecidas. Mala delegación de responsabilidades. Rigidez al cambio.

		familiar Modas Rosibel.				Control poco riguroso de costos.
Sostenibilidad en el Contexto de las Pymes en Ecuador						
Sarango et al (2017)	Revista científica Congreso Internacional de Conocimiento e Innovación (CIKI) Brasil	El objetivo es analizar las prácticas de sostenibilidad en las Pymes de nueva creación y las establecidas.	El estudio fue exploratorio descriptivo	Se aplicó una encuesta a 203 directivos ejecutivos de Pymes de la zona 7 del Ecuador.	- Cuestionarios	Las prácticas de sostenibilidad económica son más significativas, en las empresas establecidas. El caso de Ecuador enfrenta problemas y desafíos de sostenibilidad muy frecuentes.

Análisis del Proceso Administrativo de la Microempresa Quimilimpieza en la Ciudad de Esmeraldas

Tapia (2017)	Tesis postgrado Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas	Analizar el proceso administrativo de “Quimi Limpieza”	Investigación aplicada.	Al ser una población reducida, no se aplicará fórmula muestral. La población objeto de estudio está determinada por el Gerente propietario y 11 trabajadores.	Entrevista Observación	La empresa no cuenta con una estructura organizacional. No cuenta con misión, visión y objetivos. No existen planes de motivación. Deficiencias en los procesos de supervisión y control.
-----------------	--	--	----------------------------	---	-------------------------------	--

Análisis del Proceso Administrativo de la empresa “Triple C Imports”

Torres (2019)	Tesis Pregrado	Llevar a cabo un examen detallado y crear un modelo de proceso administrativo destinado a la Empresa TRIPLE C IMPORTS, ubicada en la ciudad de Loja.	Tipo cualitativo y cuantitativo	Encuesta aplicada a los 10 trabajadores de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista • Observación directa 	- Se verificó que la compañía carece de valores definidos. Los empleados no tienen conocimiento de la filosofía empresarial, y la empresa no lleva un registro de la asistencia de los trabajadores.
------------------	-------------------	--	------------------------------------	---	---	--

Nota: Datos recopilados de diversas investigaciones previas, las cuales se utilizan como punto de referencia para el estudio actual.

Elaboración: Nicolas Cueva

4.2. Marco teórico

4.2.1. Antecedentes de la Administración

4.2.1.1. Época primitiva

En esta época el hombre, siempre caracterizado por sobrevivir, ha realizado todo tipo de actividades siempre buscando el mayor beneficio, es por esto que cuando se realizaban tareas que requerían más esfuerzo que el que una sola persona podía dar, el hombre comenzó a trabajar en grupo para poder llegar a un fin común y beneficio de todos. (Münch, 2007).

4.2.1.2. Grandes Civilizaciones (2150 a.C.- 500 a.C.)

Época en la cual surgieron nuevas formas de administración como el gobierno, ciencia, literatura, religión, urbanismo, etc. Además de esto en algunos sitios ya se comenzó a cobrar impuestos, lo cual requería un control más complejo. El código Hammurabi exigía ya una mejor calidad en los trabajos realizados por obreros, caso contrario, serían sancionados con penas como la muerte, lo cual obligaba a realizar trabajos cada vez más eficientes y de mayor calidad. (Münch, 2007).

4.2.1.3. Antigüedad Grecolatina (500 a.C. – 400 d.C.)

Es en la cultura griega dónde se evidencian avances significativos debido al surgimiento de la democracia, además de ser cuna en filosofía, ingeniería, derecho, y administración, lo cual permitió que la sociedad tenga un mejor orden, aplicando principios como la autoridad, disciplina, jerarquía, y organización. Es también que con la aparición del cristianismo y del imperio romano se crean nuevas formas de administración, como estructuras administrativas que hasta el día de hoy se usan. (Münch, 2007).

4.2.1.4. Edad Media (400 – 1400)

En aquella época, se estableció un sistema de administración feudal en el que los señores feudales supervisaban la producción y dictaban órdenes a los siervos. Surgieron gremios y organizaciones más grandes y complejas, que formaban monopolios para comercializar sus productos, beneficiando a todos y manipulando el mercado en cierta medida. Con la llegada de los comerciantes intermediarios entre productores y consumidores finales, el comercio se expandió hacia lugares cada vez más distantes, de donde se originaban los productos. (Münch, 2007).

4.2.1.5. Edad Moderna: Renacimiento y Reforma (1400 – 1700)

Fue en esta época cuando surgió el trabajo asalariado, además de que los diferentes gremios creados se fortalecieron aún más, sin embargo, la forma de administrar y liderar no tuvo mayor cambio así que se siguieron aplicando los mismos principios de la edad media. (Münch, 2007).

4.2.1.6. Revolución Industrial (1700- 1900)

Con la llegada de la máquina de vapor a esta época se notaron grandes cambios en los procesos de producción y consecuentemente apareció la producción en serie, lo cual dificultó aún más el trabajo que debía de hacerse, es por esto que se buscaba a especialistas en el campo de materiales para obtener una mejor administración, es decir, se crearon los capataces, supervisores o inspectores, los cuales estaban intermedicamente entre los obreros y dueños. Así se llegó a considerar que la administración es un conjunto de técnicas que surgieron con la Revolución Industrial. (Münch, 2007).

4.2.1.7. Siglo XX

Gracias a los avances tecnológicos dados en esta época se produjo un gran avance y desarrollo de la administración, lo cual trajo consigo a la denominada administración científica creada por Frederick Taylor, quien postula cinco principios de la administración que son

estudiados hasta la actualidad, es así que debido a esto aparecieron diversos autores que hicieron sus teorías y enfoques, conocidas también como la escuela de la administración. Taylor hizo grandes aportes en ingeniería industrial y en la administración de bienes y servicios, en cambio Henry Ford trajo la producción mediante líneas de ensamblaje, además de la clasificación de productos, mejorando así la calidad de los productos. En esta época también se comenzaron a utilizar métodos estadísticos para un mejor control de las labores con gráficos de control. (Münch, 2007).

4.2.1.8. Siglo XXI

Los avances tecnológicos hacen que la industrialización avance de manera espontánea con la llegada de robots a las fábricas y cada vez menos utilización de mano de obra humana, además, la globalización y la aparición de todo tipo de empresas trajo mayores avances en materia administrativa. (Münch, 2007).

4.2.2. Empresa

Bajo un punto de vista organizativo, la empresa es una actividad económica que está intervenida por diferentes factores productivos con el fin de generar bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas bajo una misma estructura organizativa que relacione todas sus actividades entre sí. (Gutiérrez Aragón, 2016, p. 39)

Desde un punto de vista económico, a la empresa se la considera como una unidad de producción, la cual, mediante la organización de factores productivos, la dirección y control del administrador, tiene la finalidad de crear utilidad, creando bienes o servicios que satisfagan las necesidades humanas más básicas. (Gutiérrez Aragón, 2016, p. 39)

4.2.2.1. Clasificación de las empresas

De acuerdo con la base de datos del INEC (2021) la clasificación de las empresas se da tanto por su tamaño en ventas como por su tamaño en personal, tomando su importancia en su respectivo orden.

Tabla 2. Clasificación de las empresas

<u>Clasificación de la empresa</u>	Personal Ocupado	Ventas Anuales
Micro empresa	1 – 9	Hasta 100.000
Pequeña empresa	10 – 49	100.001 – 1.000.000
Mediana empresa “A”	50 – 99	1.000.001 – 2.000.000
Mediana empresa “B”	100 – 199	2.000.001 – 5.000.000
Grande Empresa	200 – más	5.000.001 y más

Nota: Información obtenida del INEC

4.2.3. Administración

De acuerdo a Amaru Maximiano (2009), la administración es:

“El proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control. La administración es importante en cualquier escala de utilización de recursos para realizar objetivos de índole individual, familiar, grupal, organizacional o social.”
(p.6).

La administración está presente en la vida de cada ser humano y por lo general en todos lados, lo cual la vuelve muy importante para el correcto avance y transformación de una empresa, cabe recalcar que el administrar conlleva toda una serie de pasos para poder llegar a un objetivo en común.

“La Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, p. 4)

Hernández y Rodríguez (2011) en su libro titulado Introducción a la Administración define a la Administración como “Una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales” (p.3).

A su vez, se puede decir que esta también se considera como:

“Coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos:

1. Dirección hacia objetivos.
2. Participación de personas.
3. Empleo de técnicas.
4. Compromiso con la organización” (Hernández y Rodríguez, 2011).

Candelas E. (2017) indica que:

La administración se define como una disciplina enfocada en lograr los objetivos de las organizaciones, mediante la coordinación de los esfuerzos humanos y la utilización eficiente de recursos materiales, financieros y tecnológicos. La aplicación práctica de la administración refleja la evolución de las organizaciones, cuyo propósito en la sociedad consiste en satisfacer sus necesidades y crear entornos propicios para un desarrollo efectivo en los ámbitos de la ciencia y la tecnología. (p.1).

La administración es una actividad tanto humana como social, y se desempeña en todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas, formales o informales. Todas las organizaciones necesitan de la administración para funcionar y alcanzar sus objetivos.

De acuerdo con la definición de Idalberto Chiavenato (2007), la administración es:

El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Por lo tanto, la administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones. Sin la administración, las organizaciones no tendrían las condiciones para existir y crecer. (p.10).

La administración es una actividad tanto individual como colectiva. Los administradores trabajan en equipo para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización.

Específicamente Taylor & Fayol (1961) definen el acto de administrar como:

- Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.

- Organizar: Construir las estructuras material y social de la empresa.
- Dirigir: guiar y orientar al personal.
- Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos colectivos.
- Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas. (p.32)

La administración también se encarga de resolver problemas y tomar decisiones. Los administradores deben ser capaces de analizar problemas y encontrar soluciones eficaces. También deben tomar decisiones en situaciones inciertas o de riesgo, y evaluar los resultados de sus decisiones.

4.2.3.1. Administración Estratégica

Se debe entender que este término se define como un arte según Fred (2008), que consiste en “formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos” (p. 5). Es decir, se integran diferentes ramas de la administración como lo son el marketing, las finanzas, la administración, la producción, desarrollo y operaciones.

Se puede entender a la administración estratégica como sinónimo de planeación estratégica, y cabe destacar que la finalidad de esta primera es tomar todas las oportunidades que se le presenten o existan para crear otras nuevas y diferentes para su futuro, ya que la planeación estratégica busca mejorar para el futuro las tendencias de hoy en día (Fred , 2008).

Para introducir la estrategia en la empresa se necesita que la empresa establezca objetivos, destine presupuesto, implemente políticas, motive a los empleados, con el fin de realizar las estrategias, lo cual también implica crear o adaptar una nueva cultura que motive a los empleados.

4.2.4. Proceso Administrativo

Idalberto Chiavenato (2001) afirma que el proceso administrativo es:

Un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar -analizando el ambiente que rodea la empresa, la tarea que debe desempeñarse y la tecnología que se utilizará, así como las personas involucradas, debe administrarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada. (p.132).

Según Córdova (2012), en su obra denominada Proceso Administrativo:

El proceso administrativo permite a la administración cumplir con su misión, de producir o prestar bienes y servicios. El proceso administrativo no solamente se lleva en la alta dirección, sino desde los niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo (p.52).

De acuerdo a Hernández y Rodríguez (2011), en su obra titula Introducción a la Administración, indican que el proceso administrativo es continuo y:

Empieza con una previsión pre (antes), visión (ver). Se debe investigar y observar antes de actuar. El gerente de una empresa tiene que proyectar su actuación al

imaginar el futuro de la empresa para anticiparse a situaciones probables. Este hace referencia a las distintas etapas del proceso administrativo de Fayol:

- Administrar. Prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.
- Prever. Estructurar el futuro con un programa de acción (plan o proyecto rector de gerencia).
- Organizar. Constituir la estructura orgánica (organigrama) y social (integración del factor humano).
- Esta etapa abarca la integración social.
- Dirigir. Hacer funcionar al personal.
- Coordinar. Unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.
- Controlar. Verificar que todo se desarrolle de acuerdo con las normas (conforme al plan rector). (p.50).

Dicho esto, se puede decir que el proceso administrativo se realiza a través de cuatro actividades fundamentales: planificación, organización, dirección y control. A su vez, estas actividades se basan en cuatro principios fundamentales de la administración: objetivos, coordinación, jerarquía y control.

El proceso administrativo puede iniciar de forma tal que también debe organizarse como lo indica Hernández y Rodríguez (2011) mediante una estructura humana, repartir el trabajo por áreas e incluso jerarquías (relación jefes-subordinados), y dirigir, o como Fayol lo estableció, comandar y coordinar las actividades. Así mismo, debe controlar, es decir, comparar

continuamente sus planes con sus resultados para mantener su proyecto de trabajo en los términos previstos; de ahí que el Proceso Administrativo sea permanente y continuo.

La correcta aplicación del proceso administrativo es de suma importancia para que una empresa pueda sobrevivir y adaptarse al constante cambio que su entorno sufre, el aplicar esta herramienta ayudaría de forma significativa a la empresa Identigen a trabajar por objetivos que se adapten a su realidad.

4.2.4.1. Planeación

De acuerdo a Córdova (2012) la planeación consiste en:

Fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos para su realización. Es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas. (p.57).

“La planeación es la función administrativa que determina los objetivos con anticipación, y qué debe hacerse para alcanzarlos. Así, el establecimiento de objetivos es el primer paso de la planeación.” (Chiavenato, 2007, p. 143). En este sentido se dice que la fijación de objetivos es la primera actividad que debe cumplirse: saber a dónde se pretende llegar para saber con exactitud cómo llegar hasta allá.

Amaru Maximiano (2009) en Fundamentos de Administración, define al proceso de planeación como:

La herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones. Las decisiones que buscan influir en el

futuro o que se pondrán en práctica en él son decisiones de planeación. Este proceso consiste en:

- Definir objetivos o resultados a alcanzar, al igual que los medios para realizarlos.
- Imaginar una situación futura y trabajar para construirla. O: “la mejor forma de evitar el futuro es inventarlo” (p.170).

Analizado este punto se puede decir que la planeación es importante porque ayuda a asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados de manera eficiente y efectiva. La planeación también permite establecer una línea base para la medición del progreso de sus objetivos y la toma de decisiones en caso de que se presenten alteraciones o desviaciones.

Según Chiavenato (2001), la planeación consiste en "la toma anticipada de decisiones sobre lo que debe hacerse antes de emprender la acción necesaria" (p. 178). Por lo tanto, constituye un sistema abierto y dinámico para la toma de decisiones. La planeación es una parte fundamental del proceso administrativo, ya que implica analizar y definir cuidadosamente cada uno de los pasos requeridos para alcanzar un objetivo. A través de la planeación, las organizaciones pueden aumentar sus probabilidades de éxito al establecer caminos claros y viables para lograr sus metas.

Además, se entiende que la planeación es un proceso que debe incluir a todos los niveles de la organización o empresa, desde gerentes, directivos, accionistas, hasta los empleados. La clave y éxito de la planeación depende de cierta manera de la claridad de los objetivos trazados por esta, su disponibilidad de recursos y la capacidad de la organización para llevar a cabo sus planes.

4.2.4.1.1. Análisis FODA como herramienta de planeación

De acuerdo a Hernández y Rodríguez (2011), en el proceso estratégico se utiliza la matriz

SWOT o en español FODA, los cuales indican que se compone de manera tal que:

Los elementos internos son las fuerzas (F) generadas y propias de la institución, y a su vez las debilidades (D) que por razones naturales cualquier organización tiene o se generan en razón del avance tecnológico y de administración de las demás empresas. Los elementos externos: la competencia, sus fortalezas y estrategias, así como sus debilidades, junto con el desarrollo económico, social, tecnológico y las circunstancias políticas representan oportunidades (O) o amenazas (A). (p.292).

Las fuerzas son internas y requieren aprovecharse para avanzar. Las debilidades son los problemas internos de eficiencia y efectividad. (p.292).

Las oportunidades son elementos que existen en un momento dado (coyunturas), básicamente externos, que nos permiten avanzar hacia la visión estratégica. Las amenazas son factores que pueden afectar el desarrollo de la estrategia o la competencia de la institución, como una crisis económica y/o política. (p.292).

El FODA es una herramienta bastante utilizada en el ámbito empresarial, ya que permite conocer la situación actual de la empresa u organización y, a partir de ahí, planificar estrategias de mejora. Una vez identificados estos factores, se pueden establecer las estrategias más adecuadas para mejorar la situación de la empresa.

4.2.4.2. Organización

Según Córdova (2012) la organización es el diseño y fijación de las estructuras, procesos, funciones, responsabilidades, métodos y técnicas que ayudan a simplificar el trabajo, con el propósito de obtener la maximización de los recursos materiales,

financieros, tecnológicos y humanos, para la realización de los fines que la empresa persigue. (p.58).

La organización de la empresa según Mero (2018) se centra en comprender que:

La estructura y los modos de actuación para conseguir que ésta logre los objetivos empresariales que se plantea; las empresas no se organizan por sí mismas, ni se diseñan estructuras de forma aleatoria; por ello, el funcionamiento de la empresa puede no ser el idóneo, si no se disponen de estructuras organizativas, pudiendo llevar a un caos a la organización o empresa. (pp. 92-93)

La organización en la empresa es una de las cosas más importantes para el éxito de la misma. La organización se puede definir como el conjunto de actividades y tareas que se realizan para alcanzar los objetivos de la empresa. La organización de la empresa debe estar enfocada en la eficiencia y en la rentabilidad. Para ello, es necesario que la empresa cuente con un buen sistema de gestión de la información y una buena estructura organizativa. La organización de la empresa debe estar enfocada en la mejora continua de sus procesos.

Chiavenato (2007) en otra de sus obras también menciona que la organización es:

Una entidad social porque la conforman personas; está orientada a objetivos porque se halla diseñada para conseguir resultados: generar utilidades (empresas en general) o proporcionar satisfacción social (clubes), etc. Está estructurada deliberadamente porque propone la división del trabajo y asigna su ejecución a los miembros.

Sin embargo, este mismo autor (Chiavenato, 2007) también explica a la organización como función administrativa y parte del Proceso Administrativo en la cual menciona que, “la

organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p.148).

La organización es una característica esencial de toda empresa y se puede definir de varias maneras. En general, la organización es el conjunto de elementos estructurados y coordinados entre sí que tienen como objetivo lograr objetivos comunes.

Sin embargo, para la revista Euroinnova Business School (2018) la organización como tal no es más que:

La segunda etapa del proceso administrativo, en esta se crea un sistema de control organizado para lograr las metas y objetivos establecidos en la etapa de planeación y gestión, la premisa acerca de que es organización en el proceso administrativo todo proceso debe tomar decisiones y de planeación, dividir el trabajo, atribuir responsabilidades a las personas y establecer mecanismos de comunicación y coordinación son decisiones de organización. (p.1).

4.2.4.2.1. Técnicas de Organización

Según Munch (2011, pág. 73) las técnicas de organización son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional. Son indispensables durante el proceso de organización y deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada grupo social. A continuación, se describen las principales técnicas de organización.

Organigramas. Como expresa Hellriegel (2009, pág. 156), es un diagrama que ilustra las líneas de dependencia que existen entre las unidades y personas de una organización. Pueden clasificarse tal como:

- Vertical. Donde los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo.

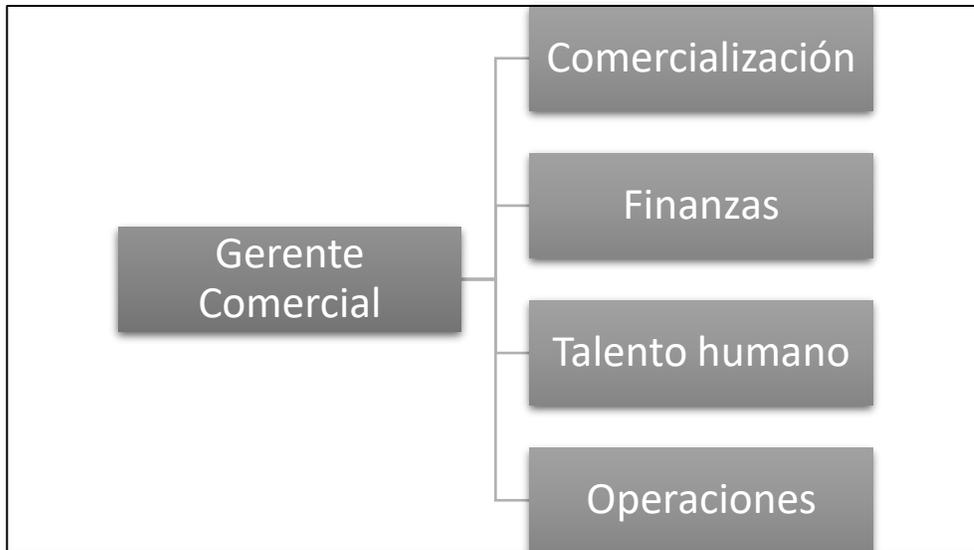
Figura 1. Organización Vertical



Nota: información obtenida del libro Administración. Lourdes Munch (2011) 2da Edición.

- **Horizontal.** Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha.

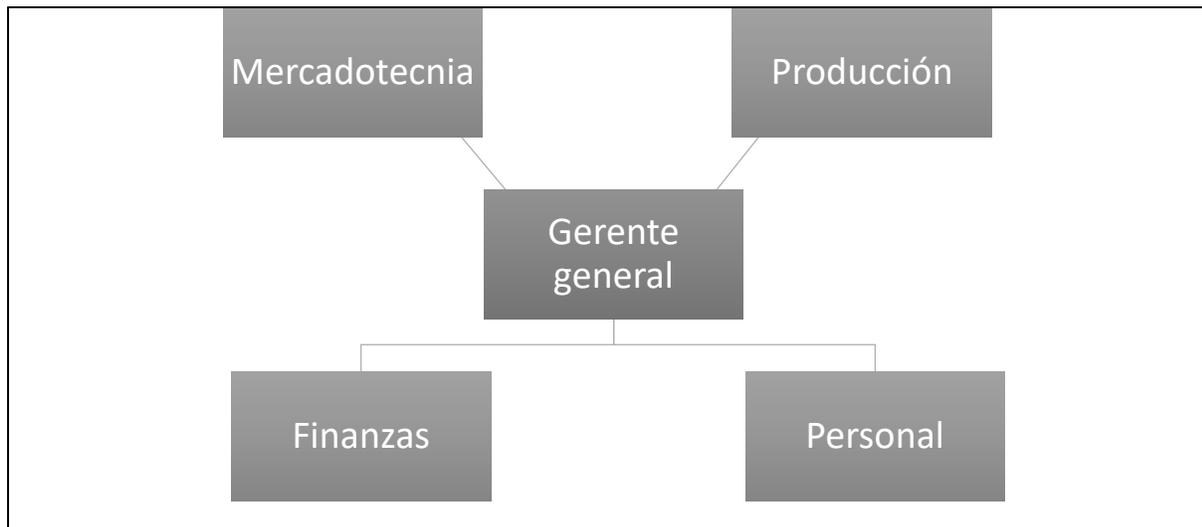
Figura 2. Organización Horizontal



Nota: Información obtenida del libro Administración. Lourdes Munch. 2da Edición. (2011)

- **Circular.** Donde los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia.

Figura 3. Organigrama Circular



Nota: Información del libro Administración. Lourdes Munch. 2da Edición (2011)

- **Mixto.** Combina, por razones de espacio, tanto el horizontal como el vertical.

Figura 4. Organigrama Mixto



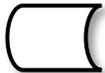
Nota: Información del libro Administración. Lourdes Munch (2011) 2da Edición.

- **Estructural.** Sólo aparecen los nombres de cada área o departamento.
- **Funcional.** Se descubren las funciones de cada área.

Manuales. Los manuales son documentos detallados que contienen información sistemática y ordenada acerca de la organización de la empresa. De acuerdo con su contenido, pueden clasificarse: de organización, generales, departamentales, de bienvenida, de políticas, de procedimientos, de puestos.

Diagramas de procedimiento o de flujo. También conocidos como flujogramas, son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.

Figura 5. Simbología Diagrama de procesos

	Inicio	Hay operación cuando algo esta siendo creado, cambiado o añadido, es decir, cuando se modifican las características de ese algo.
	Operación	Cuando algo es revisado, verificado o inspeccionado, sin ser alterado en sus características.
	Transporte o Traslado	Acto de mover de un lugar a otro.
	Espera o demora	Etapas en que algo permanece ocioso en espera de que algo acontezca. También se le llama almacenamiento o archivo temporal.
	Actividad o Proceso	Indica una acción o proceso.
	Decisión	Cuando se toma un curso de acción entre dos o más alternativas.
	Almacenamiento	Cuando se almacena o archiva algo para ser guardado con carácter definitivo.

Nota: Información obtenida del libro Administración. Lourdes Munch (2011) 2da Edición.

4.2.4.3. Dirección

Córdova (2012), en su obra titulada *Proceso Administrativo*, indica que la dirección es:

La ejecución de las actividades desarrolladas en la planeación y organización, conduciendo y orientando los recursos, mediante la toma de decisiones, comunicación, motivación y liderazgo. Se trata de controlar las operaciones por medio de la cooperación y esfuerzo de los subordinados, con el fin de lograr altos niveles de productividad. (p.58).

Así mismo, Hernández y Rodríguez (2011) mencionan que, como función, la dirección es:

Un arte asequible por las cualidades personales de los responsables (liderazgo, motivación y comunicación), que aplican los principios generales de dirección, conocidos también como principios de administración. El director es un coordinador del programa de acción y de las participaciones del cuerpo social. La dirección debe tener mecanismos y personas especializadas para verificar la calidad, la cantidad y los precios de los productos que hace y/o comercializa la empresa, así como inspeccionar los inventarios (p.70).

De acuerdo a Idalberto Chiavenato (2007), autor del libro *Introducción a la Teoría General de la Administración*, la dirección es:

La función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de

motivación. Dirigir significa interpretar los planes y dar las instrucciones para ejecutarlos de modo que se alcancen los objetivos pretendidos (p.149).

A través de la dirección, los administradores tratan de alcanzar los objetivos de la organización mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles. La dirección es una función vital para todas las organizaciones, ya que es responsable de coordinar y motivar a todos los miembros de la organización para que trabajen juntos de manera eficiente y eficaz.

Según Oscar Gutiérrez, en su libro titulado Fundamentos de Administración de Empresas, la dirección se la conoce como elemento de la administración en la que se logra la “Realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o, como debe suceder con más frecuencia, delegando dicha autoridad, vigilando simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las ordenes emitidas” (2016, p. 151).

Según Amaru Maximiano (2009), el proceso de dirección consiste en realizar actividades mediante la “Aplicación de energía física, intelectual e interpersonal para ofrecer productos, servicios e ideas. La dirección de las actividades se basa en los procesos de planeación y organización. Los resultados del proceso de dirección son productos, servicios o ideas”. (p.56).

La función de la dirección está íntimamente ligada con aquella de planear, ya que sin una adecuada planificación es imposible llevar a cabo una correcta dirección. Ambos procesos, planificación y dirección, deben estar en constante interrelación y coordinación, ya que una debilidad en cualquiera de ellos se traduce en un fracaso general de la organización.

Dirigir, de acuerdo a Idalberto Chiavenato (2001) significa:

Interpretar los planes para otras personas y dar las instrucciones sobre cómo ponerlos en práctica. Como el tiempo es oro cuando se habla de negocios, la mala interpretación de solicitudes, informes o instrucciones puede redundar en costos elevados. La dirección está estrechamente relacionada con la autoridad y el poder. Los términos autoridad y poder se utilizan con una variedad de significados en la literatura administrativa. Los asuntos más ligados a la dirección son la comunicación, los estilos de liderazgo y los métodos de motivación para dirigir el personal. Para dirigir los subordinados, el administrador, en cualquier nivel donde esté situado, debe comunicar, liderar y motivar. (p.283).

La dirección es una función muy importante de la administración y se puede definir como el arte y la ciencia de lograr que las cosas se hagan a través de otros. En la actualidad se reconoce que la dirección es una función muy importante en todas las organizaciones, ya sean comerciales, gubernamentales o no gubernamentales, ya que es en la dirección donde se logra la coordinación de todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados.

4.2.4.4. Control

Como lo menciona Candelas (2017), controlar es “Vigilar las actividades para asegurar que se estén llevando a cabo conforme se planearon y corregir cualquier desviación significativa” (p.21).

De acuerdo a Idalberto Chiavenato (2007), el cual explica de manera detallada la finalidad del control, menciona que es:

Asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados

esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. Como proceso, el control presenta etapas que deben explicarse. (p.151).

Pero también se puede decir que su objetivo es asegurarse que la función para la cual fue creada la empresa se cumpla de manera muy apegada a sus propósitos previamente establecidos, caso contrario identificar sus falencias y corregir errores, ya que como lo menciona Oscar Gutiérrez (2016) “El control, en general, consiste en medir los resultados reales y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas” (p.199).

La dirección, como lo indica Oscar Gutiérrez (2016), es una de los mayores factores o a su vez la máxima responsable y es realmente quien controla. Este indica que “La ejecución de esta labor puede ser llevada a cabo por el departamento de control, cuyos responsables emiten informes o realizan las correspondientes reuniones con la dirección en este sentido” (p.199). El cual indica que las principales características de la función de control son las que siguen:

- “Globalidad (se aplican los mismos criterios en toda la empresa).
- Equilibrio (se controlan todas las áreas).
- Coordinación entre todos los departamentos.
- Motivación (implantando un sistema que incluya premios y castigos en función de los logros)” (p.199).

O, como lo explica Maximiano (2009) en su libro Fundamento de la Administración, quien menciona que el control no es más que:

El proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Este proceso permite mantener una organización o sistema orientado hacia los objetivos. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino. (p.376).

Identificando los puntos relevantes sobre el control, se puede decir que es una función de la administración que se lleva a cabo después de que se hayan establecido los objetivos y los planes para alcanzarlos. El control involucra el uso de información para evaluar el rendimiento de las actividades de una organización y determinar si se están llevando a cabo de acuerdo con los objetivos establecidos. En resumen, se puede decir que el control es el proceso de comparar el rendimiento real con el rendimiento esperado y tomar las medidas correctivas necesarias para garantizar que los objetivos se cumplan.

Chiavenato (2007) indica que el control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases:

- Establecimiento de estándares o criterios. Los estándares representan el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones. Son disposiciones que proporcionan medios para establecer qué deberá hacerse y cuál es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o esperado.
- Observación del desempeño. Para controlar el desempeño es necesario conocer algo respecto de éste. El proceso de control permite ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos, y funciona basado en la información que recibe.
- Comparación del desempeño con el estándar establecido. Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Es importante determinar los

límites de esa variación aceptada como normal o deseable. No toda variación exige correcciones; sólo aquellas que sobrepasan los límites normales.

- Acción correctiva: El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para conseguir los objetivos de la mejor manera. Las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se normalicen. (p.152).

4.2.5. Servicios

Para comprender la naturaleza de un servicio, es esencial reconocer que se distingue por su enfoque positivo, siendo identificado como intangible, invisible y perecedero, lo que implica una simultaneidad entre su producción y consumo. Amado (2020) indica que “Un enfoque residual que los caracteriza como toda aquella producción que no corresponde a bienes. Una definición funcional, como actividad en la que existe cambio en las condiciones de una persona o un bien, previo consentimiento del consumidor y del productor” (p.1).

Para González, Gómez y Domínguez (1989), el término servicios o sector servicios se ha utilizado y se utiliza muy a menudo para referirse a un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas, estos indican que:

Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como «las actividades que no producen bienes». Entre ellas se encuentran la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales. Aunque todos estos servicios son muy diferentes unos de otros, puede hacerse una distinción entre los servicios públicos y los privados, los mercantiles o

destinados a la venta y los no mercantiles, los servicios destinados a los productores o a las economías domésticas, etc. (p.12).

El término servicios se aplica a una amplia variedad de actividades llevadas a cabo por las industrias consideradas como pertenecientes al sector terciario. Según estos autores, el término servicios puede tener cuatro acepciones analíticamente distintas:

Jorge Romero Amado, Yadira Toledo Navarro y Víctor M. Ocampo Fernández (2015) definen los servicios como “la gama de actividades que están más allá de los confines de la agricultura, la minería y la industria”. Esta definición se enfoca en la idea de que los servicios son actividades que no están relacionadas con la agricultura, la minería y la industria. Esta definición es útil para comprender el alcance de los servicios en comparación con otros sectores económicos.

Luisa Martínez Muñoz (2016) define los servicios como “actividades que se realizan para satisfacer las necesidades de los clientes, y que no generan un producto tangible”. En cambio, esta definición se centra en la idea de que los servicios son actividades que satisfacen las necesidades de los clientes, pero no generan un producto tangible. Esta definición es útil para comprender la naturaleza intangible de los servicios.

Miguel Ángel Pérez Benedito (2017) define los servicios como “un conjunto de actividades que se realizan para satisfacer las necesidades de los clientes, y que no generan un producto tangible”. Este autor brinda una definición similar a la anterior, ya que también se enfoca en la idea de que los servicios son actividades que satisfacen las necesidades de los clientes, pero no generan un producto tangible. Esta definición es útil para comprender la importancia del servicio al cliente en el sector de servicios.

María del Carmen García-Alonso y José Luis Crespo-Espert (2018) definen los servicios como “un conjunto de actividades que se realizan para satisfacer las necesidades de los clientes, y que no generan un producto tangible”. Como también se analizó en las dos definiciones anteriores esta también presenta ideas similares, ya que también se enfoca en la idea de que los servicios son actividades que satisfacen las necesidades de los clientes, pero no generan un producto tangible. Esta definición es útil para comprender la importancia del servicio al cliente en el sector de servicios.

Para Jorge Amado (2020) las funciones de servicios:

Incluyen a las personas que realizan trabajos de servicios, que no tienen por qué llevarse a cabo en el ámbito de la economía monetaria o formal: las asociaciones voluntarias, los hogares y las personas pueden generar sus funciones de servicios finales en su tiempo libre (por ejemplo, llamadas telefónicas, las lavadoras sustituyen a los que servicios de lavandería, la maquinilla de afeitar que sustituye al barbero, el automóvil que sustituye al transporte público, etc.); al hacerlo utilizan bienes y productos característicos del sector servicios que se obtienen de la economía formal (p.15).

Visto esto se puede concluir que un servicio es una actividad de carácter comercial, generalmente prestada por una empresa hacia otra u hacia el consumidor final, que consiste en facilitar una experiencia o resultado deseado, utilizando un conjunto de procesos y/o tecnologías. Por otro lado, se puede considerar que un servicio es un conjunto de acciones o tareas realizadas por una persona o un grupo de personas, que tienen como objetivo cubrir una necesidad específica de otra persona o grupo de personas.

4.2.5.1. Servicios de Laboratorios clínicos

El servicio de Laboratorio Clínico constituye una “Unidad funcional cuyo principal objetivo es proporcionar datos de análisis cualitativos y cuantitativos realizados a muestras biológicas, con fines de contribuir a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades humanas” (Rodríguez, 2020, p.1). Dicho esto, se entiende que este servicio, para el adecuado desempeño de sus funciones, necesita de la intervención con el resto de los servicios clínicos y diagnósticos del hospital y con el personal médico y paramédico en general, que interviene en la atención a los pacientes.

Para European School Health Education (2020) los laboratorios médicos son un eslabón clave en el mantenimiento de la salud colectiva. Esto se debe, principalmente, a que es el “lugar donde los técnicos y profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades neurológicas humanas” (p.1).

Por tanto, se puede decir que, el personal que labora en el Servicio de Laboratorio debe estar capacitado para la toma de muestras, su manipulación, transporte y almacenamiento, así como para la realización de los análisis correspondientes, de acuerdo con las técnicas y protocolos establecidos. Asimismo, el personal debe estar capacitado para el manejo de los equipos y aparatos utilizados en el laboratorio, así como para el uso de los reactivos y materiales necesarios para la realización de los análisis.

5. Metodología

5.1. Metodología

La investigación adopta un enfoque cualitativo, centrándose en el análisis de los procesos administrativos de la empresa IDENTIGEN como su objetivo primordial. Este estudio empleó el método deductivo como herramienta metodológica para llevar a cabo la evaluación detallada de los mencionados procesos.

5.1.1. Modalidad de la Investigación

La modalidad de investigación desempeñó un papel fundamental al explorar y examinar diversas fuentes de información. Este enfoque permitió respaldar la investigación con evidencia sólida proveniente de dichas fuentes. Para lograrlo, se emplearon herramientas y técnicas específicas.

En la investigación sobre el proceso administrativo de la empresa Identigen se utilizaron métodos exploratorio, descriptivo, deductivo e inductivo para obtener una comprensión integral y detallada de la situación actual de la empresa y proponer mejoras efectivas. El método exploratorio se empleó para identificar problemas no conocidos previamente, como deficiencias en la comunicación interna y la falta de un sistema adecuado de control, a través de entrevistas abiertas y observaciones directas. El método descriptivo permitió detallar y documentar estos problemas específicos, proporcionando una base clara y precisa sobre la cual trabajar. El método deductivo se utilizó para probar hipótesis preexistentes sobre la eficiencia del proceso administrativo, aplicando teorías y modelos conocidos a la situación particular de Identigen. Finalmente, el método inductivo facilitó el desarrollo de nuevas teorías y propuestas basadas en los datos recopilados durante la investigación, permitiendo formular recomendaciones adaptadas a las necesidades y

contexto de la empresa. La combinación de estos métodos permitió abordar la investigación desde múltiples perspectivas, garantizando un análisis exhaustivo y soluciones bien fundamentadas.

5.1.2. Investigación Bibliográfica o documental

La investigación bibliográfica se realizó a partir de la consulta de fuentes escritas, ya sean libros, revistas, periódicos o documentos de archivo.

5.1.3. Investigación de Campo

Para la obtención de información se utilizó los siguientes recursos:

- Observación directa y Checklist.

La observación directa desplegada en el trabajo permitió detallar el comportamiento y comprender mejor el entorno, asegurando así la confiabilidad de los datos. Además, la utilización de un Checklist facilitó una evaluación estructurada y eficiente, haciendo que la recopilación de información fuera más coherente y sencilla de analizar. En resumen, estas herramientas proporcionaron enfoques prácticos para obtener datos precisos y comprender mejor el objeto de estudio.

- La Entrevista que se aplicó a la Gerente de la empresa de IDENTIGEN.

El cuestionario utilizado incluyó preguntas abiertas diseñadas para obtener la información requerida en la evaluación de los procesos administrativos de la empresa IDENTIGEN.

Tabla 3. Características de la población

CARGO	SEXO	PROFESIÓN
Gerente	Femenino	Ph.D. Biología Molecular
Contadora	Femenino	Contadora
Laboratorista Clínica	Femenino	Laboratorista Clínica

Nota: Datos obtenidos de la gerente de la empresa IDENTIGEN.

5.2. Métodos de Investigación

5.2.1. Método exploratorio

Se abordó la investigación exploratoria con el fin de identificar problemas desconocidos y áreas de mejora en los procesos administrativos de la empresa IDENTIGEN, utilizando entrevistas abiertas y observaciones directas para obtener información detallada.

5.2.2. Método descriptivo

El método descriptivo empleado en esta investigación tuvo como propósito examinar detenidamente los procesos administrativos de la empresa IDENTIGEN, considerando sus variables relevantes. Este análisis detallado permitió una descripción precisa de los procesos administrativos, facilitando su estudio y aplicación efectiva en el contexto de la empresa.

5.2.3. Método deductivo

El método deductivo se utilizó para probar hipótesis preexistentes sobre la eficiencia del proceso administrativo en IDENTIGEN. Aplicando teorías y modelos conocidos, se buscó validar su aplicabilidad y eficacia en la situación específica de la empresa.

5.2.4. Método inductivo

El método inductivo se empleó para desarrollar nuevas teorías y propuestas basadas en los datos recopilados durante la investigación. Este enfoque permitió formular recomendaciones adaptadas a las necesidades y contexto de IDENTIGEN, a partir de patrones y tendencias observadas en los datos.

6. Resultados

6.1. Descripción de la empresa

6.1.1. Reseña histórica de la empresa

Identigen nace en el año 2008 de la mano del Dr. Rafael Morales, actual representante legal y perito de la función judicial, el cual tiene estudios como Doctor de Estado en Ciencias Naturales y Diplomado de Estudios a Profundidad; quien, gracias a sus conocimientos, e identificando la necesidad que existe en Loja, se vio motivado a emprender en lo que es hoy el único laboratorio genético molecular en la ciudad de Loja, el cual procesa diferentes muestras para la determinación de paternidad mediante el ADN. Con el pasar del tiempo, la Dra. Natalia Morales, quien tiene estudios como Especialista en Biología Molecular e Ingeniería Genética, Máster en Biotecnología, y Doctora en Ciencias Biológicas, pasó a tomar más protagonismo dentro de la empresa como Gerente general y perito de la función judicial, tomando así el mando de la empresa y formando un equipo de 3 personas de las cuales depende este laboratorio clínico, líder en la región sur.

6.1.2. Servicios que ofrecen

Los servicios que ofrece este laboratorio se pueden clasificar en cuatro tipos:

Diagnóstico de Enfermedades Genéticas

- Anomalías puntuales en el ADN
- Anomalías Cromosómicas
- Genes alterados que provocan cáncer

Vínculos Biológicos mediante ADN

- Paternidad y Maternidad
- Parentesco Biológico
- Reconstrucción Genética
- Huella Genética
- Identificación humana y genética forense
- Banco de ADN

Diagnóstico de Enfermedades Infecciosas

- HPV y sus variantes
- RT-PCR para COVID-19

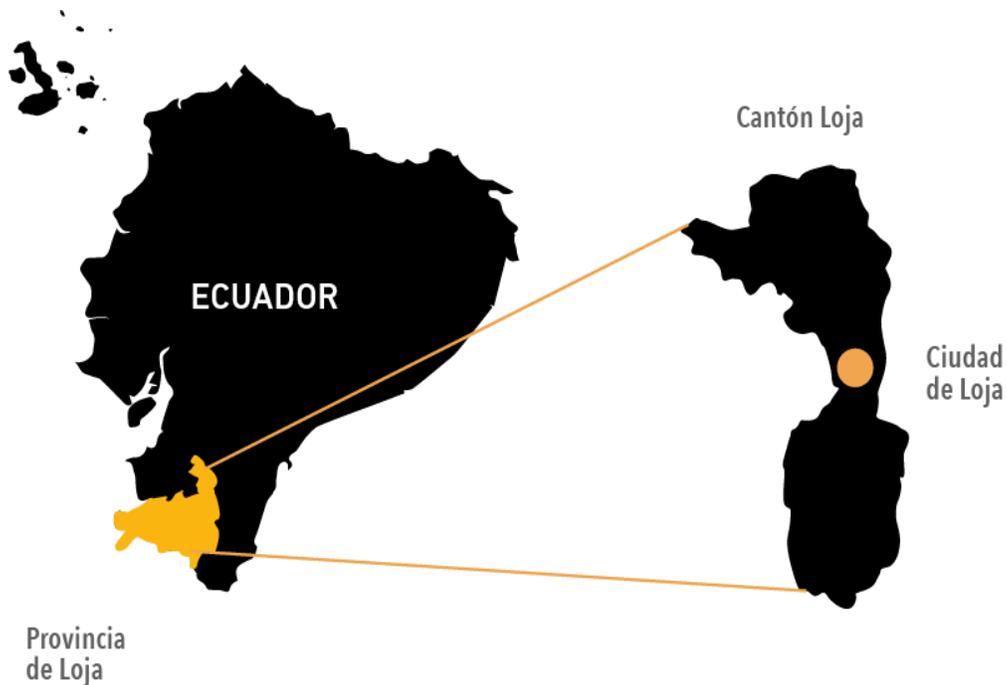
Pruebas prenatales

Debido a los servicios que ofrecen, a su delicado manejo y confidencialidad de los mismos, este tipo de empresa suele presentar problemas legales, iniciados por parte de los clientes que no están conformes con los resultados, es por esto que cuentan con representantes legales y abogados.

6.1.3. Macro Localización

La entidad o Laboratorio Clínico IDENTIGEN está ubicada en la región sur de Ecuador, específicamente en la provincia de Loja, en el cantón Loja, y tiene su sede en la ciudad de Loja.

Figura 6. Mapa de la Provincia de Loja



Nota: Imagen obtenida del siguiente link, <https://n9.cl/jxln4>

6.1.4. Micro Localización

Ubicación de la Empresa

La empresa Identigen se encuentra ubicada en la provincia y ciudad de Loja, específicamente en su casco céntrico en las calles Azuay entre José Antonio de Sucre y Av. 18 de noviembre, en el edificio Consorcio Médico, torre dos, segunda planta.

Figura 7. Ubicación de la empresa



Nota: Información obtenida del siguiente link, <https://goo.gl/maps/QUiudnm3dttvStts9>

6.2. Cuadro Resumen de la situación actual del proceso administrativo de la empresa

Identigen

El cuadro resumen de la situación actual del proceso administrativo de la empresa Identigen proporciona una visión consolidada y detallada de su estructura organizativa y operativa. A través de categorías clave como planificación, organización, dirección y control, se destilan los aspectos esenciales que definen el actual estado administrativo de la compañía. Este resumen facilita una comprensión rápida de los procesos internos, identificando áreas de eficiencia y posibles mejoras. Constituye una herramienta valiosa para la toma de decisiones estratégicas al brindar una imagen integral de la gestión empresarial, permitiendo a Identigen optimizar sus recursos y orientar su camino hacia el logro de sus objetivos organizativos.

Tabla 4. Cuadro resumen de la Situación Actual del Proceso Administrativo de la Empresa Identigen

Etapas	Información Obtenida	Análisis
Planeación	<p>-La empresa no cuenta con planeación estratégica ya que no existen objetivos empresariales, sin embargo, realizan planeaciones semanales de procesos judiciales y de resultados en laboratorio.</p> <p>-Cuentan con Misión, Visión y valores sin terminar y publicar.</p> <p>-No cuentan con Código de ética.</p> <p>-La empresa realiza capacitaciones anualmente de acuerdo a lo que dicta</p>	<p>-Es necesario que la empresa se proyecte a futuro estableciendo objetivos empresariales que puedan ser alcanzados ya que actualmente no cuentan con esto y sus aspiraciones a ser mejores están presentes, pero no establecidas.</p> <p>-Existe una misión y visión de la empresa, las cuales no son publicadas y necesitan ser analizadas y si es necesario corregirlas para que puedan formar parte de la propuesta de este trabajo.</p>

	<p>RFLC (Reglamento para el Funcionamiento de Laboratorios Clínicos)</p>	<p>-Es necesario crear un código de ética para que la empresa pueda fortalecer su cultura organizacional.</p> <p>-Las capacitaciones están presentes en la empresa, pero siempre es bueno apoyar a los empleados con capacitaciones extras que puedan ayudar a su desenvolvimiento y puedan ser cada vez más productivos.</p>
<p>Organización</p>	<p>-La empresa cuenta con una estructura organizacional no escrita y publicada.</p> <p>-La empresa solo cuenta con manual de procedimientos analíticos dentro del laboratorio, mas no de funciones.</p> <p>-Cuenta con departamentos administrativo, contabilidad, y analítico.</p> <p>-Terceriza las funciones del marketing y jurídicas a otra empresa.</p> <p>-La empresa no posee manual de funciones para cada empleado.</p>	<p>-Es necesario crear y plasmar una estructura organizacional que ayude a determinar la forma de cómo está compuesta para tener un mejor orden.</p> <p>-Los departamentos están establecidos, sin embargo, hace falta definir de mejor manera la funciones de cada uno con la ayuda de manuales de funciones y si hace falta crear nuevos ya</p>

	<p>-La empresa cuenta con una buena cultura organizacional debido al trato entre empleados.</p> <p>-La empresa cuenta con un reglamento interno.</p>	<p>que la persona que realiza contabilidad también brinda atención al público.</p> <p>-Es importante analizar el reglamento interno con el cual cuenta la empresa y, de ser necesario, mejorarlo.</p>
--	--	---

<p>Dirección</p>	<p>-La gerente de la empresa se considera una líder democrática. Las características principales que posee son la puntualidad, seriedad, honestidad.</p> <p>- Se han presentado conflictos con clientes, mas no con empleados.</p> <p>-Existe buena comunicación.</p> <p>-Medio de comunicación que más utilizan es Whatsapp.</p> <p>-Se ha brindado incentivos económicos de acuerdo al nivel de ingresos o reconocimiento de empleados además de apoyo moral o afectivo.</p> <p>-Se considera la opinión de los empleados 100%, siempre que implique sus funciones.</p> <p>-Las condiciones de trabajo son las adecuadas.</p> <p>-La empresa maneja sistema contable llamado “Sofía” además de programas informáticos de Microsoft. Y software que usan en el laboratorio para manejo de muestras los cuales son</p>	<p>-Es evidente que la gerente de la empresa posee una buena reputación y respeto dentro de la misma y con los empleados, sus principales características como líder son la puntualidad, honestidad y perseverancia ante cualquier problema o trabajo.</p> <p>-Es importante mencionar que hasta el momento no han existido conflictos graves dentro de la empresa y siempre se ha llegado a una solución antes de cualquier mal entendido.</p> <p>-La comunicación entre la gerente y empleados es de manera verbal y por medios de comunicación como llamadas por celular o por la aplicación de mensajes Whatsapp.</p> <p>-Dentro de su gestión como gerente, ha incentivado a los empleados siempre de forma efectiva y de manera monetaria,</p>
------------------	--	--

	<p>“GeneMapper” y “DataCollection”.</p>	<p>tanto por su desempeño, resolución de problemas y sobre todo por niveles de venta.</p> <p>-La toma de decisiones se realiza de manera conjunta con los empleados, siempre y cuando involucre sus funciones o afecte de manera indirecta a su cargo, por tanto, se puede decir que se toma en cuenta la opinión de los empleados de la empresa.</p> <p>-La empresa cuenta con todos los permisos y adecuaciones para ser catalogada como un laboratorio clínico, los cuales son supervisados por distintas entidades e instituciones como el Municipio de Loja, Ministerio de Salud, y el Aceso (Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada).</p>
--	---	--

		<p>-La empresa cuenta con sistema contable que facilita la contabilidad y facturación de los servicios denominado “Sofía”.</p>
Control	<p>-La gerente realiza controles rutinarios en todos los departamentos de acuerdo a lo que ella considera importante.</p> <p>-Realizan análisis y comparaciones de periodos y meses anteriores de forma empírica.</p> <p>-Se supervisa y provee cada trimestre para que exista los materiales necesarios dentro y fuera del laboratorio.</p> <p>-Se realiza de manera manual el ingreso y salida del personal (Registro de asistencia).</p> <p>-Semanalmente se realiza un control empírico del desempeño del personal.</p> <p>-La empresa realiza limpieza diaria a cargo de los mismos empleados, dentro y fuera del laboratorio y cada mes se realiza una limpieza profunda.</p>	<p>-Es importante mencionar que la gerente realiza de manera seguida los controles en los departamentos de acuerdo a los trabajos asignados.</p> <p>-La empresa realiza controles estrictos de acuerdo a lo que dicta la norma para mantener la seguridad de las muestras dentro del laboratorio.</p> <p>-La gestión de las compras de materiales e insumos se hace de manera anticipada ya que muchos de los componentes que usan dentro del laboratorio son importados, sin embargo, para la compra de insumos y materiales de oficina se hace de manera trimestral a cargo de la secretaria-Contadora,</p>

	<p>-La empresa cuenta con cámaras de seguridad, guardias en el edificio, alarmas y cerraduras para mantener la seguridad en todo momento.</p> <p>-Se evalúa la eficiencia de los trabajadores de acuerdo al número de tareas o funciones correctamente realizadas.</p> <p>-La empresa aplica matrices y procedimientos estrictos dentro del laboratorio, la secretaria y gerente llevan control de lo financiero de forma diaria mediante hojas de cálculo.</p> <p>- La empresa cuenta y sigue protocolos estandarizados como laboratorio clínico, dictados por el Ministerio de Salud y por ACCESS (Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada).</p>	<p>de acuerdo a la demanda y utilización de los mismos.</p> <p>-La empresa mantiene un control de limpieza permanente, de manera diaria, en donde se evidencia la buena higiene del laboratorio desde su ingreso.</p> <p>- Los empleados manejan un registro diario de asistencia con el cual se puede determinar su labor, y, si es el caso, las horas extra a ser tomadas en cuenta.</p> <p>- La gerente evalúa la eficiencia de los empleados de manera empírica o de acuerdo a lo que ella considera importante, lo que en cualquier ocasión puede causar un conflicto si alguien la suplanta en su ausencia.</p> <p>-La empresa cuenta con bastantes niveles de seguridad, tanto para sus empleados como para la protección de información o resultados.</p>
--	--	---

		- Mantiene un control continuo debido a que constantemente están supervisados por distintas entidades o instituciones antes mencionadas.
--	--	--

CHECKLIST APLICADO A LA EMPRESA IDENTIGEN

La tabla a continuación ilustra la aplicación efectiva de un checklist en la empresa IDENTIGEN. Esta herramienta se ha implementado con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y asegurar la coherencia en los procesos internos de la empresa. Categorías clave, como evaluación de tareas y procedimientos, destacan la utilidad de este checklist para optimizar la gestión y ejecución de actividades empresariales, respaldando así un enfoque más efectivo en la organización.

Tabla 5. Checklist aplicado a la empresa Identigen

Nº	Pregunta	Si	No
	Planeación		
1	¿Se establece un tiempo definido a las tareas específicas que contribuyen a la obtención de metas y objetivos?		X
2	¿Se realiza monitoreo del clima organizacional de la empresa?	X	

3	¿Se realiza capacitaciones que ayuden al desarrollo de competencias?	X	
4	¿Se mantiene control de documentación y verificación de recepción?	X	
5	¿Cree usted que el registro o control de ingreso de clientes son adecuados?	X	
6	¿Son analizadas las relaciones interpersonales de clientes empleados?		X
7	¿Se tiene establecidas políticas claras al momento de llevar a cabo la contratación de personal?		X
8	¿Controlan cronológicamente los registros de servicios prestados a los clientes?	X	
9	¿Existen descuentos especiales otorgados a los clientes?	X	
10	¿Se otorga confidencialidad total para proteger los resultados de sus clientes?	X	
11	¿La empresa cuenta con un código de ética?		X
12	¿La empresa cuenta con planes establecidos para la capacitación del personal?		X
Organización			
13	¿Los empleados cumplen las tareas encomendadas por su jefe?	X	
14	¿Existe un vocabulario vulgar entre el jefe-empleados?		X
15	¿El jefe inmediato es justo al momento de distribuir tareas a sus empleados?	X	
16	¿Son oportunos los pagos de salarios del personal que laboran en la empresa?	X	
17	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?		X

18	¿Se efectúa reuniones por parte de la Gerente como control de gestión administrativa?	X	
19	¿Existe responsabilidad por parte del personal para llevar a cabo sus tareas a realizar?	X	
20	¿Controla el crecimiento económico de la empresa en algún tiempo definido?	X	
21	¿Se cumple con la cancelación de los servicios otorgados a los clientes en el tiempo establecido?	X	
22	¿La empresa está debidamente dividida en departamentos?	X	

23	¿La empresa cuenta con manuales de funciones para los trabajadores?		X
	Cumplimiento de funciones		
24	¿Los empleados realizan sus funciones sin queja alguna?	X	
25	¿Se estima un periodo de tiempo para las funciones de cada empleado?	X	
26	¿Se asignan tareas específicas para cada uno de los empleados?	X	
27	¿Los empleados acatan las órdenes de su jefe inmediato a cabalidad?	X	
28	¿Se asignan funciones o tareas distintas a las que fueron establecidas en el contrato de trabajo?	X	

	Dirección		
29	¿Se capacita al personal en cuanto atención al cliente?		X
20	¿Existe mantenimiento del laboratorio en algún tiempo determinado?	X	
31	¿Considera que el personal es motivado para realizar sus funciones?	X	
32	¿Las actividades son desglosadas en tareas manejables?	X	
33	¿Realizan actividades grupales para interactuar con los empleados?	X	
34	¿Existen bonos extras para los empleados cuyo desempeño es notable?	X	
35	¿El laboratorio otorga vacaciones extras a sus empleados?		X
36	¿Se tiene consideración para el empleado que se le presente una emergencia ya sea de familiar o de salud?	X	
37	¿Existe un nivel de esfuerzo elevado en la administración?	X	
38	¿Se tiene la capacidad para percibir e interpretar ideas y sentimientos?	X	
39	¿Existe dominio profesional del campo en que se actúa?	X	
40	¿Hay habilidad de inspirar a los empleados por parte del jefe inmediato?	X	

41	¿La Gerente mantiene un liderazgo con el ejemplo?	X	
Comunicación			
42	¿Existe buena comunicación entre los empleados-jefe?	X	
43	¿Las políticas principales de la empresa son difundidas constantemente?	X	
44	¿Se comunica con anticipación posible cambio de turno entre los empleados?	X	
45	¿En situaciones de conflictos entre empleados se comunica directamente al jefe?	X	
Control preventivo			
46	¿Existe competencia desleal en tarifas?		X
47	¿Se realiza un control previo de los resultados a entregarse?	X	
48	¿Existe controles de aseo dentro del laboratorio?	X	
49	¿Es analizada la atención al cliente que brinda la recepcionista?		X
Control correctivo			
50	¿Se realiza llamados de atención a sus empleados a fin de que estos mejoren su desempeño laboral?	X	
51	¿La empresa mantiene un inventario de todas las áreas de trabajo?		X

52	¿Se realiza cotizaciones de los precios ofertados por los proveedores previos a su compra?	X	
53	¿Se establecen nuevas fuentes de publicidad del laboratorio?	X	
54	¿Las quejas o sugerencias de los clientes son corregidas de forma inmediata?	X	
TOTAL		41	13

6.3. Diagnóstico

Para establecer el diagnóstico preciso de la empresa, se considerará la información recopilada a través de la entrevista con la gerente y el checklist correspondiente. A continuación, se describirán los aspectos a mejorar identificados durante la evaluación.

Planificación:

- La empresa no cuenta con una planeación estratégica ni tampoco con planeación a mediano y largo plazo, su método de planeación es empírico y no establecido.
- La empresa cuenta con una misión y visión que necesitan ser mejoradas y publicadas, ya que las actuales, además de no ser conocidas por los empleados, son demasiado largas y complejas.
- No cuenta con un código de ética debidamente establecido y adaptado a las necesidades y filosofía de la empresa.

- La empresa no cuenta con un plan de capacitaciones continuas para su personal, lo que puede resultar difícil o generar inconvenientes a largo plazo.

Organización:

- No cuenta con una estructura organizacional que permita conocer los niveles jerárquicos y permita conocer el orden de la misma.
- La empresa cuenta con tres departamentos que necesitan que sean analizadas sus funciones y determinar si se necesita crear o unir departamentos.
- Terceriza las funciones jurídicas y del marketing a otras empresas.
- Los empleados no cuentan con un manual de funciones que ayude a delimitar, especificar y conocer las actividades para las cuales fueron contratados, además, no posee manuales para las áreas de venta, ni de compras, así como de procedimientos que permitan estandarizar los procesos realizados.

Dirección:

- La Gerente mantiene un liderazgo con el ejemplo en valores sobre honestidad, puntualidad y respeto.
- La comunicación entre trabajadores y Gerente es de manera respetuosa, de manera verbal y mediante medios de comunicación tradicionales como llamadas y whatsapp.
- Los únicos conflictos que ha presentado la empresa hasta ahora es de carácter externo, es decir, con ciertos los clientes que no se conforman con los resultados de laboratorio.

- La gerente considera la opinión de los trabajadores y le toma mucha importancia a lo que tienen que decir al momento de la toma de decisiones, esto siempre y cuando involucre su área de trabajo o sea una decisión importante o grande para la empresa.
- La empresa mantiene adecuadas las instalaciones y permisos para el funcionamiento de la misma ya que están supervisados por distintas entidades como Municipio, Ministerio de Salud, ACCES.
- La empresa utiliza sistemas informáticos adecuados en conjunto con los distintos softwares para cada área, como lo es, en lo contable con el software Sofía y en lo analítico con el software GeneMapper, además de programas de Microsoft.

Control:

- La empresa no cuenta con un inventario que le permita mantener control e identificar con mejor precisión los recursos que necesita.
- La empresa no realiza controles en los trabajadores como evaluaciones de desempeño que ayuden a determinar la eficiencia de los mismos.

7. Discusión

Con respecto a la etapa planeación se pudo evidenciar que la empresa no realiza casi ningún tipo de planeación dentro del área administrativa, lo cual dificulta de cierta manera los controles de esta, además esta empresa cuenta con misión y visión que no han sido publicadas y necesitan de una revisión y mejora, actualmente esta no cuenta con código de ética y si bien realiza capacitaciones a sus empleados siempre que sea necesario, es importante elaborar un plan con las distintas capacitaciones que podrían ayudar a mejorar el servicio al cliente y mejorar los servicios prestados.

En la etapa de organización, de acuerdo a los resultados obtenidos a través de la entrevista se puede evidenciar que esta carece de estructura organizacional, además de la falta de manuales de funciones para cada trabajador y procedimientos de compra y venta, y si bien cuentan con reglamento interno, es importante analizarlos y proponer mejoras.

En la etapa de la Dirección, la gerente presenta respeto por sus empleados y estos así mismo con ella, además se considera la opinión de los empleados para la toma de decisiones con lo cual estos se sienten más integrados y se comprometen a ser de esta empresa cada vez mejor, los medios de comunicación son los más adecuados, se realiza incentivos económicos y afectivos, sin embargo, no se han establecido procedimientos formales para la recompensa y motivación de los empleados.

Y, por último, en la etapa del Control se puede evidenciar que la gerente realiza la mayoría de controles de forma empírica, sin llevar un registro o una guía para una mejor productividad dentro de la empresa, esta también cuenta con registros de asistencia y sistemas de seguridad para un mejor control.

Por lo antes analizado se propone la elaboración y corrección del proceso administrativo de la empresa IDENTIGEN, el cual está compuesto por la planeación, organización, dirección y control, basándose en los resultados obtenidos.

7.1. Propuesta de proceso administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja

Figura 8.Nuevo Logotipo de la empresa Identigen



Presentación:

En la actualidad la creación de pequeñas y medianas empresas demanda de muchos más conocimientos que en épocas pasadas, su manejo se considera más complejo debido a la alta competitividad que existe actualmente en el mercado, es importante recalcar que este segmento de empresas son el motor económico de los países y de cierta manera ayuda a que los individuos que se animen a emprender se vean obligados a prepararse de mejor manera y así no puedan fracasar en los dos primeros años de vida de la empresa.

La presente propuesta está destinada a diseñar y crear el proceso administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja, con el fin de ayudar en todo el proceso de crecimiento o desarrollo de la empresa, es por esto que dentro de lo que concierne el proceso administrativo se considera sus cuatro fases: Planeación, Organización, Dirección y Control.

7.1.1. Estructura de la propuesta de proceso administrativo

Tabla 6. Estructura Proceso Administrativo

FASE	ACTIVIDADES A REALIZAR
Planeación	<ul style="list-style-type: none">• Rediseñar Misión y Visión• Elaboración del código de ética
Organización	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar Organigrama estructural de la Empresa• Elaboración de manuales: Manual de funciones.
Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Crear un plan de capacitación para el personal
Control	<ul style="list-style-type: none">• Proponer un sistema para el control de operaciones de la empresa.

Nota: Información obtenida del diagnóstico de resultados.

7.1.1.1. Planeación

OBJETIVO

Reformular las declaraciones de misión y visión, además de elaborar un código de ética mejorado.

FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE LA EMPRESA IDENTIGEN

MISIÓN

Proporcionar servicios de análisis clínico confiables y oportunos en el diagnóstico de patologías clínicas, sobre una base de ética profesional y alto compromiso con la calidad.



Identigen

VISIÓN

Ser un laboratorio clínico que proporcione servicios especializados y estudios moleculares de alta calidad, convirtiéndonos en líderes de la región y referente a nivel nacional.



Identigen

CÓDIGO DE ÉTICA

DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS ESENCIALES Y DE LA IDONEIDAD

1. En el Laboratorio IDENTIGEN, nos comprometemos a evitar prácticas que contravengan la ley, trabajando incansablemente para mantener la reputación intachable de nuestra profesión.
2. La administración del Laboratorio recae en un profesional debidamente autorizado y cualificado.

3. Cada profesional del Laboratorio asume la responsabilidad de ofrecer servicios eficientes y competentes, fundamentados en conocimientos científicos, actualizaciones constantes y principios éticos, así como en el respeto irrestricto a los derechos humanos.
4. Reconocemos la importancia de la integridad personal y profesional, asegurándonos de no menoscabar los derechos de los profesionales ni los de la comunidad.
5. Rechazamos categóricamente la práctica éticamente incorrecta de otorgar el título o firma profesional con o sin motivos lucrativos.
6. En el Laboratorio IDENTIGEN, nos abstenemos de establecer acuerdos financieros con médicos solicitantes o agencias que actúen como incentivos para la generación de solicitudes de análisis o la derivación de pacientes, preservando así la objetividad en la evaluación médica.
7. Evitamos prácticas que generen conflictos con otros profesionales de la salud, ya que esto atenta contra la dignidad profesional y perjudica al Sistema de Salud del país.
8. Mantenemos la independencia del laboratorio respecto a los consultorios médicos solicitantes.
9. Nos abstenemos de generar situaciones que den lugar a conflictos de intereses y de anunciar análisis sin contar con el equipo y la capacitación adecuados, o sin acuerdos de servicio con laboratorios de referencia.

10. En el Laboratorio IDENTIGEN, no se encubren ni amparan prácticas ilegales en el ejercicio de la profesión.
11. No buscamos pacientes de manera incompatible con la dignidad profesional ni gestionamos directa o indirectamente la obtención de pacientes.
12. En caso de emergencias, epidemias, pandemias, catástrofes o situaciones de urgencia nacional, el Laboratorio IDENTIGEN está disponible para colaborar con las instituciones o autoridades respectivas.

DE LA COLABORACIÓN

Nos encontramos atentos para atender el llamado de Instituciones o autoridades respectivas, en caso de emergencias, epidemias, pandemias, catástrofes, desastres naturales y deliberados, o situaciones de urgencia nacional.

DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS

1. Las muestras son recolectadas bajo la supervisión de un profesional debidamente autorizado en el Laboratorio IDENTIGEN.
2. Se reciben muestras de otros laboratorios, asegurándonos de su adecuado estado al llegar. Aquellas que no cumplan con las condiciones necesarias son rechazadas, comunicando esta decisión al laboratorio remitente.

3. La integridad de los resultados es fundamental, por lo que cualquier forma de falsificación o modificación de los mismos es inaceptable.
4. Nos esforzamos por obtener el material necesario para los análisis solicitados, evitando la recolección de volúmenes superiores a los requeridos.
5. La notificación de los resultados se realiza con la máxima precisión disponible, asegurando que se interpreten correctamente y se apliquen en el mejor interés del paciente.
6. La información almacenada se resguarda para prevenir su manipulación indebida o usos incorrectos.
7. Los protocolos de archivo de resultados en el Laboratorio IDENTIGEN cumplen con los requisitos legales y las recomendaciones de organismos profesionales, garantizando la retención indefinida de los resultados con acceso restringido.
8. Las muestras que puedan requerir estudios posteriores por razones legales o sanitarias son almacenadas.
9. No se utilizan las muestras de pacientes para fines distintos a los solicitados por el profesional prescriptor sin su consentimiento previo.

DE LA CONFIDENCIALIDAD

1. Los resultados de los análisis son propiedad del paciente y se mantienen confidenciales, notificándose al profesional solicitante. La divulgación a otras partes solo ocurre con el consentimiento del paciente o según lo exija la ley.
2. Para estudios epidemiológicos, geográficos o estadísticos, se separa toda identificación del paciente.
3. El Secreto Profesional es inherente a nuestra práctica, preservando la confidencialidad como parte del respeto y dignidad del paciente.

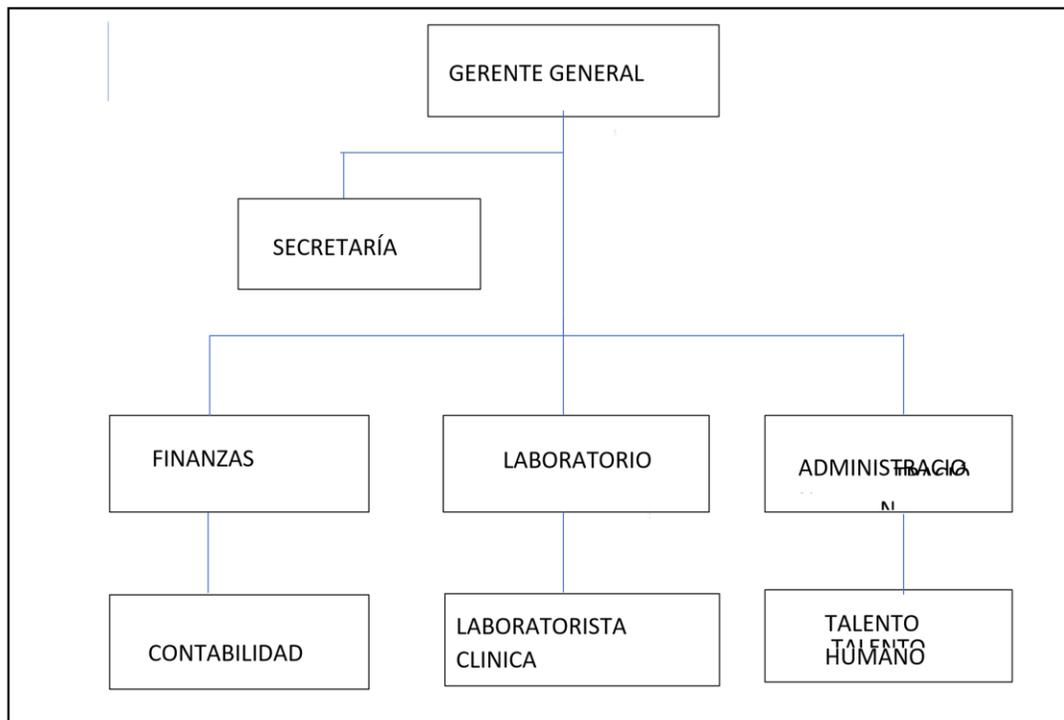
7.1.1.2. Organización

OBJETIVOS

- Crear organigramas para definir los niveles jerárquicos de la empresa.
- Desarrollar un manual de funciones para que el personal comprenda las tareas y responsabilidades en la empresa.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA IDENTIGEN

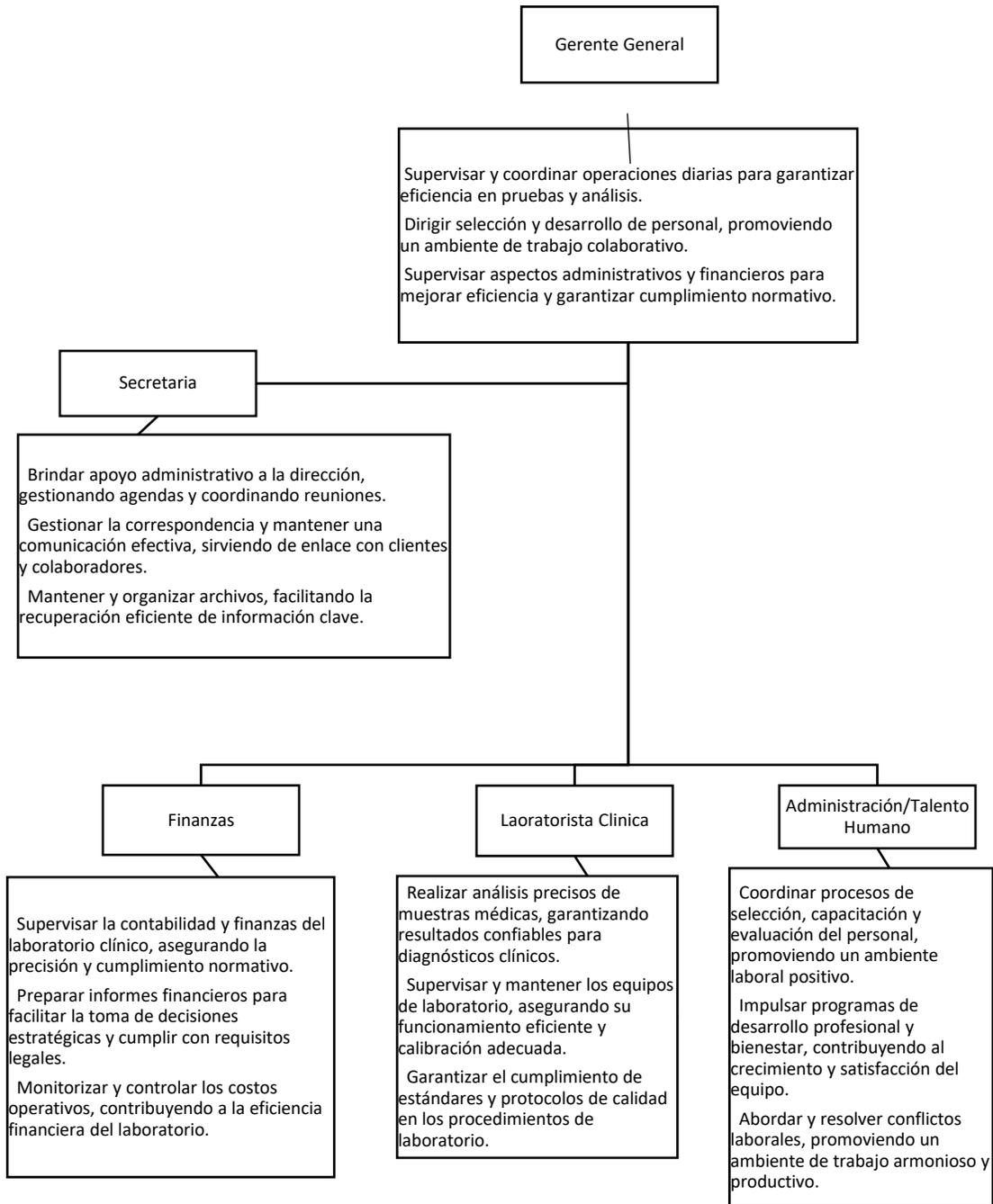
Figura 9. Organigrama Estructural de la Empresa IDENTIGEN



Elaboración: Nicolas Cueva

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA IDENTIGEN

Figura 10. Organigrama Funcional de la Empresa IDENTIGEN



Elaboración: Nicolas Cueva

MANUALES

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA IDENTIGEN

Este manual tiene como objetivo que el personal adquiera comprensión sobre las tareas asociadas a cada puesto en la estructura organizacional, aplique las atribuciones correspondientes, y reconozca su posición jerárquica y la persona a la que está subordinado.

Tabla 7. Manual de funciones del Gerente General

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA “IDENTIGEN”
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Código	01
Cargo	Gerente general
Jerarquía	Nivel ejecutivo
Subalternos a cargo	4
Naturaleza del cargo	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa
Funciones principales	

<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la representación legal de la Empresa o Laboratorio. • Supervisar y coordinar las operaciones diarias del laboratorio clínico. • Establecer políticas y procedimientos para garantizar la calidad y precisión de los análisis. • Gestionar el personal del laboratorio y asignar responsabilidades.
Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar las operaciones diarias del laboratorio clínico. • Establecer políticas y procedimientos para garantizar la calidad y precisión de los análisis. • Gestionar el personal del laboratorio y asignar responsabilidades.
Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título universitario en Ciencias de Laboratorio, Administración de Salud o áreas relacionadas. • Experiencia: Experiencia previa en roles de supervisión en laboratorios clínicos, conocimiento de normativas de laboratorio y regulaciones locales. • Habilidades: Habilidades de liderazgo y toma de decisiones, Excelentes habilidades de comunicación y gestión de equipos, Orientación a resultados y mejora continua, Capacidad para resolver problemas operativos.

Tabla 8. Manual de funciones de la secretaria

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA “IDENTIGEN”
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Código	02
Cargo	Secretaria del Laboratorio Clínico
Jerarquía	Nivel auxiliar
Subalternos a cargo	Ninguno
Naturaleza del cargo	Realizar labores secretariales sencillas y variadas.
Funciones principales	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica y presencial a pacientes y visitantes. • Gestionar la agenda del laboratorio y coordinar citas. • Realizar tareas administrativas y de archivo. • Coordinar la recepción y distribución de documentos y correspondencia. • Colaborar en la preparación de informes y documentos administrativos. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender llamadas telefónicas y recibir a los pacientes en la recepción. • Coordinar y programar citas para los análisis clínicos. • Realizar tareas de archivo y mantenimiento de registros. 	
Requisitos	

- **Educación:** Secundaria completa o tercer nivel.
- **Experiencia:** Experiencia previa en roles de atención al cliente o secretariado, conocimiento básico de procedimientos de laboratorio es preferido.
- **Habilidades:** Habilidades de comunicación efectiva; Capacidad para gestionar múltiples tareas y mantener un entorno organizado; Destrezas en el uso de software de oficina (Microsoft Office).

Tabla 9. Manual de funciones de la contadora

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA “IDENTIGEN”
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Código	03
Cargo	Contadora del Laboratorio Clínico.
Jerarquía	Nivel Operativo
Subalternos a cargo	Ninguno
Naturaleza del cargo	La Contadora de IDENTIGEN desempeña un papel crucial en la gestión financiera y contable, garantizando la transparencia y cumplimiento de obligaciones fiscales.
Funciones principales	

- Gestionar y supervisar la contabilidad general del laboratorio clínico.
- Elaborar informes financieros, estados de resultados y análisis de costos.
- Coordinar con el equipo administrativo para el cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Realizar conciliaciones bancarias y velar por la integridad de los registros contables.
- Participar en la elaboración y seguimiento del presupuesto anual.

Responsabilidades

- Supervisar y registrar transacciones financieras.
- Preparar informes financieros para la toma de decisiones.
- Colaborar con auditorías internas y externas.

Requisitos

- **Educación:** Título universitario en Contabilidad, Finanzas o campos relacionados.
- **Experiencia:** Experiencia previa en contabilidad, preferiblemente en el sector de la salud; Conocimiento sólido de normativas fiscales.
- **Habilidades:** Destrezas en el uso de software contable y herramientas financieras; Habilidad para análisis financiero y proyecciones; Capacidad para trabajar en equipo y comunicación efectiva.

Tabla 10. Manual de funciones del Laboratorista clínico

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA “IDENTIGEN”
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Código	04
Cargo	Laboratorista Clínica
Jerarquía	Nivel Operativo
Subalternos a cargo	Ninguno
Naturaleza del cargo	Capacidad de elaboración y procesamiento de muestras clínicas, correcta comunicación con superiores y clientes actuales y potenciales.
Funciones principales	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis clínicos siguiendo los protocolos y estándares establecidos. • Operar y mantener equipos de laboratorio, asegurando su correcto funcionamiento. • Recopilar y procesar muestras biológicas con precisión y siguiendo las normativas. • Registrar y analizar los resultados de los análisis, generando informes para el equipo médico. • Participar en la calibración de equipos y control de calidad de reactivos. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar procedimientos de análisis clínicos. • Mantener registros precisos y actualizados. • Colaborar en la gestión de inventario de insumos de laboratorio. 	
Requisitos	

- **Formación:** Título en Laboratorio Clínico o áreas afines; Registro o licencia para ejercer como Laboratorista Clínico.
- **Experiencia:** Experiencia práctica en laboratorio clínico; Conocimiento de técnicas y protocolos de análisis.
- **Habilidades:** Destrezas en el manejo de equipos de laboratorio; Capacidad para trabajar bajo presión y en equipo; Atención al detalle y precisión en los procedimientos.

Tabla 11. Manual de funciones del Gestor de Recursos Humanos

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA “IDENTIGEN”
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Código	05
Cargo	Gestor de Recursos Humanos/ Administrativo
Jerarquía	Nivel Operativo
Subalternos a cargo	Ninguno
Naturaleza del cargo	Este rol multifuncional implica liderar las iniciativas de gestión de personal y contribuir a las tareas administrativas básicas de la empresa.
Funciones principales	

<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar procesos de reclutamiento y selección de personal, asegurando la incorporación de profesionales capacitados. • Gestionar el proceso de incorporación y capacitación de nuevos empleados. • Administrar el expediente de personal, asegurando la confidencialidad y cumplimiento de normativas laborales. • Coordinar la elaboración de nóminas y realizar trámites relacionados con la seguridad social y beneficios. • Colaborar en la gestión administrativa, apoyando en tareas como la facturación y control de inventario.
Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar procesos de reclutamiento y selección. • Mantener actualizado el expediente de personal. • Colaborar en la elaboración de informes administrativos.
Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título en Recursos Humanos, Administración o áreas relacionadas • Experiencia: Experiencia en funciones de recursos humanos y administrativas; Manejo de software de gestión de recursos humanos; Conocimientos básicos en legislación laboral. • Habilidades: Excelentes habilidades de comunicación y trabajo en equipo. Capacidad para manejar procesos administrativos básicos.

7.1.1.3. Dirección

OBJETIVOS

- Proponer y coordinar sesiones de formación que incluyan aspectos como la motivación, el servicio al cliente y las técnicas de venta.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA IDENTIGEN

Tabla 12. Plan de capacitación para el personal de la empresa IDENTIGEN

TEMA	OBJETIVO	FECHA	ASISTENTES	METODOLOGÍA	PRESUPUESTO	DURACIÓN	LUGAR
<i>La motivación en la empresa</i>	Utilizar las destrezas y metodologías del liderazgo con el objetivo de promover la cohesión y la eficacia del equipo de trabajo, evitando la manifestación de conflictos.	Agosto 2024	Todos los empleados de la empresa IDENTIGEN	<ul style="list-style-type: none"> - Manual en PDF - Contenido Interactivo Multimedia. - Video-clases de profesores especialistas. 	Instructor: 100,00 Refrigerio: 10,00 Material Didáctico: 5,00 TOTAL: 115,00	4 horas en una sola jornada	Instalaciones de la empresa
<i>Captación de nuevos clientes</i>	Fortalecer las relaciones con los clientes	Octubre 2024	Todos los empleados de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Conferencia - Taller 	Instructor: 100,00 Refrigerio: 12,00 Material	6 horas una sola jornada	Instalaciones de la empresa

<i>y sus necesidades.</i>			IDENTIGEN				
---------------------------	--	--	-----------	--	--	--	--

					Didáctico: 8,00 TOTAL: 120,00		
<i>Sentido de pertenencia a la empresa.</i>	Comunicar de manera asertiva la importancia de colaborar en un propósito conjunto, con el fin de lograr metas y objetivos organizacionales, mejorando así los niveles de eficacia, calidad y productividad laboral.	Diciembre 2024	Todos los empleados de la empresa IDENTIGEN	– Conferencia – Taller – Folletos	Instructor: 100,00 Refrigerio: 12,00 Material Didáctico: 8,00 TOTAL: 120,00	5 horas una sola jornada	Instalaciones de la empresa

Elaboración: *Nicolas Cueva*

7.1.1.4. Control

OBJETIVO.

Proponer un sistema de control y gestión de tareas y proyectos, con la finalidad de tener un mejor control en tiempo real de los proyectos o responsabilidades asignados a cada trabajador.

PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL PARA LA EMPRESA

“IDENTIGEN”

Con base en los hallazgos de la investigación, se consideró fundamental llevar a cabo la obtención y aplicación de un nuevo sistema informático que simplifique las labores de los empleados en la compañía "IDENTIGEN" además que ayude a controlar a cada uno de estos sin interrumpir en su horario u labores, automatizando de esta manera toda la información del usuario, optimizando tiempo de búsqueda.

Figura 11. Plataforma empresarial integral BITRIX



Nota: Información obtenida de la página web <https://n9.cl/763ng>

Bitrix24 es una plataforma empresarial integral que ofrece soluciones colaborativas y de gestión diseñadas para optimizar la operación de diversas empresas, incluidos los

laboratorios clínicos. Para un laboratorio clínico, Bitrix24 puede ser un aliado estratégico al proporcionar un entorno digital unificado para la comunicación interna, la gestión de proyectos y la coordinación eficiente de tareas. La plataforma facilita la colaboración entre los equipos, permitiendo una comunicación fluida y la compartición rápida de información crucial. Además, Bitrix24 ofrece herramientas para la gestión de clientes y contactos, lo que puede ser esencial para IDENTIGEN al mantener un seguimiento preciso de las interacciones y la información relevante. También incluye funciones de gestión de documentos y tareas, mejorando la eficiencia operativa y ayudando a mantener la coherencia en los procesos internos. En resumen, Bitrix24 ofrece un conjunto completo de herramientas que pueden potenciar la eficacia y el flujo de trabajo en un laboratorio clínico, contribuyendo así a una gestión más eficiente y a una atención médica de calidad.

Bitrix24 ofrece ventajas específicas que son especialmente relevantes para IDENTIGEN en cada etapa del proceso administrativo:

1. **Planificación:**

- *Gestión de Proyectos:* Facilita la planificación de investigaciones y proyectos, asignando tareas y recursos de manera eficiente para optimizar los tiempos y recursos del laboratorio.
- *Calendario Compartido:* Permite la programación coordinada de citas, pruebas y actividades, minimizando conflictos y asegurando una asignación efectiva de recursos temporales.

2. **Organización:**

- *Comunicación Interna:* Mejora la coordinación entre los equipos del laboratorio, facilitando la comunicación instantánea y la compartición rápida de información, lo que es crucial para el flujo de trabajo fluido.
- *Gestión de Clientes y Pacientes:* Permite un seguimiento detallado de la información de los pacientes, historias clínicas y resultados de pruebas, mejorando la organización y la accesibilidad de los datos.

3. **Dirección:**

- *Análisis de Datos:* Ofrece herramientas de análisis que permiten evaluar el rendimiento del laboratorio, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas basadas en datos concretos.
- *Informes Personalizables:* Facilita la generación de informes personalizables, permitiendo a la dirección obtener una visión clara y detallada de las operaciones del laboratorio.

4. **Control:**

- *Gestión de Documentos:* Simplifica la gestión de documentos y el cumplimiento de regulaciones, proporcionando un sistema centralizado para el almacenamiento y acceso seguro a protocolos, certificaciones y registros.
- *Seguimiento de Calidad:* Ayuda a mantener altos estándares de calidad mediante herramientas de seguimiento y auditoría interna, asegurando el cumplimiento de normativas y estándares de la industria.

Tabla 13. Precios de planes del servicio Bitrix

NOMBRE	PRECIO/ DURACIÓN	MÓDULOS
<p>BITRIX 24</p>	<p>Plan Mensual • Precio: \$43.00 /MES + IVA Incluye: Nómina de Empleados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 24 GB • Colaboración • Chat • Videollamadas HD • Calendario • Espacio de trabajo de la empresa • Noticias
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual • Precio: Total Plan 512.00 + IVA 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de conocimiento • Tareas y proyectos C • CRM C • Drive C • Contact Center C • Creador de sitios web • Tienda online

Nota: Información obtenida de la página web BITRIX24. Elaboración: Nicolas Cueva

8. Conclusiones

Una vez finalizado el trabajo investigativo se puede concluir lo siguiente:

- Existen numerosas inconsistencias en la gestión de la empresa, que fueron evaluadas para su posterior corrección. La empresa no sigue prácticas administrativas establecidas, lo que resulta en la falta de cumplimiento de las cuatro etapas del proceso administrativo en su totalidad.
- Durante el análisis detallado de cada fase de la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

En la Fase de Planeación, se observa que la empresa carece de elementos fundamentales como misión, visión y código de ética. Esta carencia impacta negativamente en el crecimiento económico, ya que no hay una dirección clara para el desarrollo futuro. Además, la falta de estos elementos dificulta que empleados, clientes y proveedores comprendan el propósito, las aspiraciones y los objetivos de la empresa.

En la Fase de Organización, la ausencia de una estructura organizacional impide una adecuada delegación de funciones. También se evidencia la carencia de manuales administrativos, como los manuales de funciones, que son esenciales para establecer roles y responsabilidades.

En la Fase de Dirección, se observa la inexistencia de un plan de capacitaciones que contribuya al desarrollo de las habilidades de los empleados, afectando su desempeño laboral.

En la Fase de Control, se determina que el control se realiza de manera empírica, lo que puede llevar a que la gerente de la empresa pase por alto algunos trabajos. Esta falta de

control sistematizado impide evaluar de manera precisa la eficiencia y eficacia del personal, así como su contribución al desarrollo general de la empresa.

9. Recomendaciones

1. Es crucial crear conciencia entre los gerentes y empleados sobre los conceptos básicos de administración y el Proceso Administrativo. Este conocimiento contribuirá a una gestión eficaz y al buen desempeño de la empresa. Además, se deben establecer acciones que promuevan la sostenibilidad a largo plazo.
2. Se recomienda la aplicación del proceso administrativo en IDENTIGEN, ya que su implementación preparará el terreno para garantizar una gestión eficiente y una atención destacada al cliente. Esto contribuirá al logro de objetivos visibles para clientes, empleados y proveedores.
3. La difusión de la misión, visión y código de ética propuestos es esencial para el crecimiento económico de IDENTIGEN. Al hacerlo, la empresa logrará que tanto el personal interno como la sociedad en general tengan un claro entendimiento de la razón de ser y las aspiraciones de la empresa, contribuyendo a su posicionamiento en el mercado.
4. Se aconseja la implementación del manual de funciones propuesto como medio para facilitar la organización de los empleados en la empresa. Esto permitirá aprovechar el potencial individual de cada empleado, facilitando el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. La aplicación de planes de capacitación para todo el personal de la empresa se considera fundamental. Este enfoque mejorará el sentido de pertenencia de los empleados, lo que se traducirá en un servicio al cliente mejorado y un aumento en las ventas.

Bibliografía

- Mero Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC (núm. 8) Vol. 3, Año 3*, 92-93. Obtenido de 10.23857/fipcaec.v3i8.59
- Amado, J. R. (2020). *El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento*. Obtenido de <http://132.248.45.5/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Teoría general y proceso administrativo* (Primera ed.). México D.F., México: Pearson Educación México.
- Betanco, R. R., Padilla, M. D., & Téllez, M. R. (2019). Proceso administrativo de la Empresa familiar MODAS ROSIBEL en la ciudad de Darío Matagalpa 2018-2019. . Nicaragua : Universidad Autónoma de Nicaragua .
- Candelas, E. H. (2017). *Fundamentos de administración*. Obtenido de Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia-Facultad de Contaduría y Administración-UNAM.: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/administracion/1/apunte/LA_1143_20016_A_Fundamentos_de_Administracion.pdf
- Chiavenato, I. (2001). *Administración; Teoría, proceso y práctica* (Tercera Edición ed.). Bogotá D.C., Colombia: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (séptima edición. ed.). México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Córdova López, R. (2012). *Proceso Administrativo* (Primera Edición ed.). Viveros de la Loma, Tlalnepantla, Estado de México, México: RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado el Abril de 2022

ESHE. (21 de Mayo de 2020). *¿Qué funciones se realizan en un laboratorio clínico?* Obtenido de

EUROPEAN SCHOOL HEALTH EDUCATION:

<https://www.esheformacion.com/blog/12/que-funciones-se-realizan-en-un-laboratorioclinico>

Euroinnova Business School. (2018). *APRENDE QUE ES ORGANIZACIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Obtenido de Euroinnova Business School:

<https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-organizacion-en-el-proceso-administrativo>

Fred , D. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. México : PEARSON EDUCACIÓN.

González Moreno, M., Gómez, C., & Domínguez Martínez , J. M. (1989). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. Recuperado el Abril de 2022, de Dialnet:

Fundación FIES Universidad de Alcalá:

<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/1317365.pdf>

Grand View Research. (Febrero de 2021). *Grand View Research*. Obtenido de Mercado de servicios de laboratorio clínico con un valor de \$ 288.7 mil millones para 2028:

<https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-clinical-laboratory-servicesmarket>

Gutiérrez Aragón , Ó. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. Madrid: Ediciones

Pirámide (Grupo Anaya, S. A.).

Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México D.F.:

McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Identigen. (2020). *Identigen Laboratorio ADN*. Obtenido de ¿Quiénes somos? Servicios:

<https://identigen.com.ec/nosotros/>

INEC. (Octubre de 2021). *Ecuador en Cifras* . Obtenido de Directorio de Empresas y Establecimientos 2020:

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2020/Principales_Resultados_DIEE_2020.pdf

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Ministerio de Salud . (15 de Noviembre de 2012). *REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS*. Obtenido de Calidad Salud: <http://www.calidadsalud.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2020/Doc/laboratorio%20clinico/ACUERDO%20MINISTERIAL%202393%20REGLAMENTO%20A0PARA%20A0EL%20A0FUNCIONAMIENTO%20A0DE%20A0LOS%20A0LABORATORIOS%20A0CL%3%8DNICOS.pdf>

Munch, L. (2007). *Administración Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación.

Pimienta Prieto , J., & Orden Hoz , A. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Pearson Educación de México S.A. .

Rodríguez, C. C. (2020). *ORGANIZACIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO* . Obtenido de

Hospital Meijeiras:

<http://www.hospitalameijeiras.sld.cu/hha/sites/all/informacion/mpm/documentos/LABORATORIO%20CLINICO/PA/ORGANIZACION%20DEL%20LABORATORIO%20CLINICO.pdf>

Sarango, L. P., Álvarez, G. J., Ramón, J. S., & Silva, S. J. (2017). SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO DE LAS PYMES EN ECUADOR. Ciki.

TAPIA, L. T. (2017). ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICROEMPRESA “QUIMILIMPIEZA” EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS. Esmeraldas: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%C3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%C3%9AS.pdf>

Taylor, F., & Fayol., H. (1961). *Principios de la administración científica y Administración industrial general*. México: Herrero Hermanos. Obtenido de Scribid.

Torres, J. J. (2019). “ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA “TRIPLE C IMPORTS”. DE LA CIUDAD DE LOJA”. Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22416/1/James%20Ra%c3%bal%20Torres%20Jim%c3%a9nez.pdf>

Hellriegel, D. S. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México D.F.: Cengage Learning.

MUNCH GALINDO, L. (2011). *Administración. Proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (Segunda ed.). México: PEARSON EDUCACION.

10. Anexos

Anexo 1. Entrevista aplicada a la Gerente General

PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA IDENTIGEN EN LA CIUDAD DE

LOJA

Datos Generales

Nombre: Natalia Morales

Edad: 47

Cargo: Gerente General Identigen

ENTREVISTA A LA GERENTE

Planeación

1. ¿La empresa realiza algún tipo de planeación?

La empresa realiza planeación analítica semanalmente para análisis de resultados en sus servicios, sin embargo, la empresa no realiza ningún análisis a largo plazo como apertura de nuevas sucursales o lanzamiento de un nuevo producto sino más bien la empresa se adapta a las necesidades del mercado y de lo que este le pida, eso si la empresa se adelanta en ofrecer servicios e implementar a los que aún no se ofrecen en el mercado local pudiendo decir que esto se considera como una planeación a mediano plazo pero que no está establecida más que empíricamente.

2. ¿Tiene establecido la base filosófica en su empresa (misión, visión, valores, estrategias y objetivos)?

La empresa cuenta con una base no publicada de la misión y visión y valores empresariales sin embargo, con objetivos principales y estrategias no cuenta.

3. ¿La empresa tiene establecido un código de ética?

La empresa no cuenta con un código de ética establecido sino más bien con valores que consideran que para su número de empleados basta.

4. ¿La empresa cuenta con políticas y normas definidas?

Esta cuenta y se guía con políticas y normas que han sido establecidas en general por el ministerio de trabajo el cual se denomina Plan integral de seguridad, documento en el cual se ha adaptado a las políticas y normas de esta empresa.

5. ¿Se realiza programas respecto a la capacitación del personal y cada que tiempo se efectúa?

La empresa realiza capacitaciones anualmente de acuerdo a lo que dicta el ministerio de trabajo y el reglamento general para el funcionamiento de laboratorios clínicos en el país y estas son tanto virtuales, semi presenciales y presenciales, capacitaciones que son dirigidas al área y personal encargado netamente de lo que tiene que ver con el laboratorio clínico y su manejo, dejando así una ausencia en capacitaciones del área administrativa que son solamente recibidas cuando existe un nuevo programa contable o cuando exista la necesidad.

Organización

6. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?

La empresa si cuenta con una estructura organizacional, sin embargo, no está escrita.

7. ¿La empresa cuenta con manuales administrativos?

Manual de funciones

Manual de procedimientos

Manual orgánico funcional

La empresa cuenta únicamente con Manual de procedimiento analítico dentro de los servicios que se ofrece pero para la parte de sus funciones o como proceder ante una venta o compra esta no los posee ya que lo hacen empíricamente.

8. ¿Cuántos departamentos posee la empresa?

La empresa cuenta con los departamentos Administrativo, contabilidad y Laboratorio o analítica, sin embargo, el departamento de contabilidad comparte funciones con el de ventas y compras ya que de estas compras se encarga la dirección o la gerente, además se puede la empresa terceriza las funciones del marketing a otra empresa como también las funciones judiciales en caso de que la empresa requiera contratar.

9. ¿Cuántas personas son asignadas en cada departamento para el desarrollo de las actividades?

Depende de las actividades a realizar, como por ejemplo el tipo de contrato con el cliente. En el departamento de contabilidad esta asignada una persona, para el departamento analítico laboratorio esta asignada una persona.

10. ¿Cómo describiría usted la cultura organizacional de la empresa?

Buena, ya que siempre existe una buena comunicación y relación entre todos, hacemos reuniones en navidad o días especiales como cumpleaños y compartimos algún café de vez en cuando.

11. ¿Se realizan movimientos de personal dentro de la empresa para efectos de ascensos?

No, ya que como la empresa apenas necesita de 3 a 4 trabajadores no existen cargos en los cuales se pueda ascender.

12. ¿Cuenta la organización con un reglamento interno?

Sí, la empresa cuenta con un reglamento interno el cual se lo toma como guía ante cualquier conflicto o duda antes de realizar un procedimiento.

Dirección

13. ¿Qué clase de líder se considera usted? ¿Un líder carismático, democrático o autoritario?

Me considero una líder demócrata, por que siempre me gusta escuchar las opiniones de mis colaboradores para poder tomar una decisión importante.

14. ¿Qué características son las que más predominan en usted y hace que los demás lo consideren un líder?

La Puntualidad y honestidad.

15. ¿Se han presentado conflictos dentro de la empresa?

Hasta el momento no se han presentado conflictos dentro de la empresa entre empleados y espero se mantenga así, con clientes han existido conflictos como en casi todo laboratorio.

16. ¿Existen una buena comunicación entre empleados y jefes?

Si, se complementa con canales de comunicación como WhatsApp.

17. ¿Cuáles son los canales o medios de comunicación que utilizan los miembros de la organización para la transmisión de la información?

Si, las principales son WhatsApp, Llamadas y correo electrónico.

18. ¿Existe motivación para los empleados y en base a que se realiza esta?

Existe una motivación afectiva como el agradecimiento, y dependiendo de los ingresos de la empresa se establecen motivaciones económicas.

19. ¿Se considera la opinión de sus empleados para la toma de decisiones?

Si, al menos en decisiones que involucran a todos los empleados, o a los que involucre se considera su opinión por igual.

20. ¿Son adecuadas las condiciones de trabajo, tales como: ventilación, iluminación, temperatura, nivel de ruido, disposición de mobiliario y equipos, color de las áreas, áreas de circulación, ¿áreas de atención a clientes?

Si, los colaboradores se sienten cómodos al momento de laborar y sienten que está bien distribuido, además los permisos de funcionamiento por parte de las entidades pertinentes verifican que todo este en correcto funcionamiento.

21. ¿Dentro de la empresa, se manejan sistemas informáticos?

Si, se maneja sistema de facturación y contabilidad llamado Sofia, y para manejo de muestras Gen mapped y Data Colection.

22. ¿Se aplica un control, para evaluar el nivel de cumplimiento de los planes y programas establecidos en la empresa?

Realizo un control de manera empírica de las ventas, clientes y procedimientos, en la mayoría de ocasiones se realiza con una conversación.

23. ¿Supervisa que cada departamento tenga los materiales o herramientas necesarias de trabajo?

Si, tres veces al año se supervisa y realiza compras de manera masiva si se necesita de algún material. Por lo general cada colaborador se encarga de revisar su área de trabajo y comunicar de manera oportuna.

24. ¿Cómo se realiza el control de ingreso y salida del personal de la empresa?

Por el tamaño de la empres en numero de empleados es un poco en vano realizar ese control de manera manual, pero cuando existen permisos por parte de los colaboradores, si se maneja de manera escrita.

25. ¿Con qué frecuencia supervisan su desempeño dentro organización?

Semanalmente, de manera empírica y mediante preguntas y conversaciones directas con los responsables de cada área.

26. ¿Cuáles son los mecanismos principales que existen para mantener la seguridad y la higiene en la empresa?

Existe un control preventivo anual de los equipos de trabajo que realiza la empresa, la limpieza se realiza todos los días, y una limpieza a profundidad cada mes para mantener la seguridad de las muestras. Además existe una bitácora para llevar control de los desechos dentro de la empresa. En seguridad se mantiene un guardia 24/7 para todo el edificio de consultorios además de cámaras de seguridad y dos cerraduras.

27. ¿La empresa cuenta con sistemas tecnológicos para controlar las actividades de la empresa?

No, la empresa aún no cuenta con esos sistemas

28. ¿Cómo evalúa la eficiencia de los trabajadores en la organización?

Supervisando que se cumplan todas las actividades, en caso que no se realicen se conversa para identificar el problema.

29. ¿Qué tipos de control aplican?

Controles dentro del laboratorio con matrices, en el caso administrativo se aplican controles empíricos y se ayuda con herramientas digitales como el Excel.

30. ¿La empresa cuenta con sistemas de gestión de calidad?

No, la empresa no cuenta con tales sistemas

Anexo 2. Certificado de Abstract

Loja, 9 de Julio del 2024

Lic.

Jefferson Villa

LICENCIADO EN PEDAGOGIA DEL IDIOMA INGLES

CERTIFICO:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del Trabajo de Integración Curricular titulado ***“Proceso administrativo de la empresa Identigen en la ciudad de Loja”***, de autoría del Sr. Nicolas Alejandro Cueva Celi, con cédula de ciudadanía No. 1150868410, egresado de la carrera de Administracion de Empresas de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifico en honor a la verdad y autorizo a los interesados hacer uso del presente para los tramites que crean convenientes.



Firmado electrónicamente por:
JEFFERSON ALEJANDRO
VILLA ORDOÑEZ

Lic. Jefferson Alejandro Villa Ordoñez

CI: 1150097929

Número de registro: 1008-2023-2683702