UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

"PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DEL LABORATORIO PRISMA SUCURSAL ALBORADA- GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021"

AUTORES:

DE LA ROSA SILVA ROSA MERCEDES

QUINDE ORELLANA JUAN JOSÉ

DOCENTE TUTOR:

ING. BORIS IVÁN DELGADO LITARDO, MBA

GUAYAQUIL MARZO DEL 2022

Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología

Presidencia de la República del Ecuador	Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes	SENESCYT

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Propuesta de mejora del proceso operativo del laboratorio prisma sucursal Alborada- Guayaquil en el año 2021"		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	De La Rosa Silva Rosa Mercedes Quinde Orellana Juan José		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Boris Iván Delgado Litardo, MBA		
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		
UNIDAD/FACULTAD:	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS		
GRADO OBTENIDO:	INGENIERÍA COMERCIAL		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:	86
ÁREAS TEMÁTICAS:	**Campo:** Ciencia Social **Área:** Administración de Empresas **Aspecto:** Procesos Operativos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Procesos, Operaciones, Mejora Continua.		

RESUMEN: El proyecto de titulación se desarrolla en el laboratorio Prisma, constituida como una compañía SAS, ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil, que presta servicios clínicos de análisis de sangre, orina, etcétera. actividades de atención de la salud humana realizada por enfermeros, enfermeras y auxiliares de enfermería que no se llevan a cabo en hospitales ni entrañan la participación de médicos ni odontólogos.

El trabajo tiene como objetivo mejorar los procesos operativos del laboratorio, ya que en el último semestre del año 2021 han venido incrementando las quejas de los clientes y el aumento de gastos operativos de pruebas médicas mal realizadas. Para realizar el estudio de campo se aplicó los tipos de investigación descriptiva y explicativa; y las técnicas o herramientas de investigación serán entrevistas y encuestas a empleados y clientes, respectivamente.

El desarrollo de la propuesta tiene como fin mejorar los procesos operativos sobre el cual se determina la principal actividad del laboratorio, entre ellas está la recepción de pruebas médicas, procesamiento de las mismas y la entrega de resultados al cliente; la propuesta incluye formalizar procesos, determinar responsabilidades y actividades a realizar por los empleados según su cargo.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0981250339 0986504662	E-mail: Juan.quindeo@ug.edu.ec Rosa.delarosas@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Elizabeth Coronel Castillo	
	Teléfono:(04) 259-6830	
	E-mail: elizabeth.coronelc@ug.edu.ec	

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Declaración de autoría y de autorización de licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines no académicos

Nosotros, DE LA ROSA SILVA ROSA MERCEDES con C.I. No. 0921160420 y QUINDE ORELLANA JUAN JOSÉ con C.I. No. 0931077580, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DEL LABORATORIO PRISMA SUCURSAL ALBORADA - GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021" son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, autorizamos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

De La Rosa Silva Rosa Mercedes
C.I.: 0921160420

Quinde Orellana Juan José
C.I.: 0931077580

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado ING. BORIS IVÁN DELGADO LITARDO tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por: ROSA MERCEDES DE LA ROSA SILVA y JUAN JOSÉ QUINDE ORELLANA, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de INGENIERIA COMERCIAL .

Se informa que el trabajo de titulación: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DEL LABORATORIO PRISMA SUCURSAL ALBORADA - GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 1% de coincidencia.

Link: https://secure.urkund.com/view/124513751-139901-844415#/

Curiginal

Document Information

Analyzed document	ARCHIVO QUINDE Y DE LA ROSA PARA URKUND.docx (D130355251)
Submitted	2022-03-14T16:35:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	boris.delgadol@ug.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	tatiana.chanp.ug@analysis.urkund.com

Firmado electrónicamente por:
BORIS IVAN DELGADO LITARDO

ING. BORIS IVÁN DELGADO LITARDO
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
C.I.: 0910698414
FECHA: 15/03/2022

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Guayaquil, 15 de Marzo 2022

Economista:
Jorge Chabusa Vargas, MgS
DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DEL LABORATORIO PRISMA SUCURSAL ALBORADA - GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021 de los estudiantes DE LA ROSA SILVA ROSA MERCEDES, QUINDE ORELLANA JUAN JOSÉ, indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente: COMPAÑERO

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO,** para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
BORIS IVAN DELGADO LITARDO

ING. BORIS IVÁN DELGADO LITARDO
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
C.I.: 0910698414
FECHA: 15/03/2022

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 03 de abril del 2022

Economista:
Jorge Chabusa Vargas, MgS
DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DEL LABORATORIO PRISMA SUCURSAL ALBORADA - GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021, de los estudiantes DE LA ROSA SILVA ROSA MERCEDES y QUINDE ORELLANA JUAN JOSÉ. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:
El título tiene un máximo de 16 palabras.
La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.
El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.
La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.
Los soportes teóricos son de máximo 5 años.
La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:
El trabajo es el resultado de una investigación.
El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
JOSE ALEJANDRO FLORES SANCHEZ

ABG. JOSÉ ALEJANDRO FLORES SÁNCHEZ, MSc
C.I.: 0913725347
FECHA: 03/04/2022

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Dedicatoria

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto a Dios por regalarme vida, sabiduría y entendimiento durante todo este tiempo, por levantarme en mis días malos y por ser fiel en cada momento de mi vida, por ser el creador de cada uno de mis seres queridos, quienes siempre han sido mi soporte y me han dado la estructura familiar y emocional que me ha fortalecido en todo momento para seguir adelante.

A mi esposo, hijos, padres y hermanos, es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ustedes con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado. Que nada fue fácil, pero tampoco imposible que todo sacrificio tiene su recompensa y que este es el resultado de todo su apoyo hacia mí.

De La Rosa Silva Rosa Mercedes

Dedico este trabajo de titulación a Dios por sus bendiciones y oportunidades que me dio para seguir adelante, a mi querida madre Lucía Esther Quinde, a mi padre el Arq. Walter Mora, a mi hija Emily Arianna Quinde Severio que fue mi inspiración para nunca darme por vencido, a mis hermanos, amigos y compañeros que nunca me abandonaron y que me apoyaron en todo momento para lograr así tan anhelado sueño.

Quinde Orellana Juan José

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme culminar mi carrera, por guiar mis pasos durante todo este tiempo. A mi esposo Marcelo Herrera que confío y permaneció a mi lado durante este tiempo y su gran apoyo en todo momento. A mis hijos Luis Herrera D. y Danna Herrera D. por saber comprender mi ausencia cuando tenía que asistir a la universidad, nunca fueron un impedimento, sino más bien mi motivación. A mis padres Luis De La Rosa y María Silva que fueron ese apoyo incondicional en todo momento, por inculcarme principios y valores por su enseñanza que lo que se comienza, se termina. A mis hermanos y a mí familia en general que me ayudaron aportando con un granito de arena y que todo eso fue la suma del resultado de hoy, a alguien especial que hoy en día no está en el mundo terrenal, pero que siempre vivirá en mi corazón a mi abuela Rosa Ochoa gracias por haber sido parte fundamental en mi vida.

De La Rosa Silva Rosa Mercedes

Agradezco a Dios por guiarme en todo momento con sus bendiciones, por fortalecerme en aquellos momentos de dificultad. Gracias a mi madre Lucía Esther Quinde, por siempre confiar en mí y nunca abandonarme, por sus consejos, enseñanzas, valores y principios que inculco en mí durante toda mi vida. Agradezco a mi padre, el Arq. Walter Mora, que nunca dejó de apoyarme y guiarme con sus ejemplos. Agradezco a mi hija Emily Quinde, por enseñarme muchas cosas, pero sobre a llenarme de motivación para nunca rendirme. A mi familia, amigos, porque de una u otra forma me apoyaron durante todo mi proceso, a mi compañera de Tesis, De La Rosa, por su apoyo, paciencia y conocimientos aportados durante el proceso de titulación.

Quinde Orellana Juan José

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Tabla de Contenido

Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología……....I

Declaración de autoría y de autorización de licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines no académicos……II

Certificado Porcentaje De Similitud……..III

Certificado del Docente-Tutor del Trabajo de Titulación……..IV

Informe del Docente Revisor……...V

Dedicatoria VI

Agradecimiento VII

Tabla de Contenido VIII

Índice de Tablas X

Índice de Figuras XI

Resumen XIII

Abstract XIV

Introducción 1

Capítulo I Marco teórico 4

1.1 Las teorías generales 4

1.2 Las teorías sustantivas 7

Capitulo II El marco metodológico 24

2.1 Tipos de investigación 24

2.2 Técnicas de investigación 25

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

2.3 Población y muestra 26

Capitulo III Presentación y análisis de resultados 28

3.1 Resultados obtenidos de las encuestas 29

3.2 Resultados obtenidos de las entrevistas. 36

Capitulo IV Propuesta 44

4.1 Tema de propuesta 44

4.2 Presentación 44

4.3 Objetivos 44

4.3.1 Objetivo General 44

4.3.2 Objetivos Específicos 44

4.4 Justificación de la propuesta 44

4.5 Alcance 45

4.6 Desarrollo de mejora en procesos operativos 45

4.6.1 Fase de reestructuración. 45

4.6.2 Fase de implementación operativa 47

4.6.3 Fase de control y seguimiento 57

4.7 Plan de implementación de la propuesta 59

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones 61

Conclusión 61

Recomendación 62

Bibliografía 63

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Índice de Tablas

Tabla 1. - *Tipo de clientes.* 37
Tabla 2. - *Antigüedad del cliente* 38
Tabla 3. - *La atención fue oportuna.* 39
Tabla 4. - *Satisfacción del cliente* 40
Tabla 5. - *Resolución de inquietudes.* 41
Tabla 6. - *Propuesta de mejora a los procesos del Laboratorio.* 42
Tabla 7. - *Flujo de procesos Actual del laboratorio.* 50
Tabla 8. - *Flujos de Procesos operativos propuestos.* 50
Tabla 9. - *Flujos de Procesos de Marketing propuestos* 52
Tabla 10. - *Flujos de Procesos de recepción de clientes propuestos* 53
Tabla 11. - *Flujos de Procesos de Toma y Distribución de Muestras propuestos* 54
Tabla 12. - *Flujos de Procesos de Análisis de Muestras propuestos* 56
Tabla 13. - *Flujos de Procesos de Análisis de Entrega de resultados* 57
Tabla 14. - *Costos de implementación de propuesta.* 60

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Índice de Figuras

Figura 1.- *Cadena de Valor según Mckinsey* 10
Figura 2.- *Cadena de Valor según Porter.* 11
Figura 3.- *Jerarquía de procesos.* 13
Figura 4.- *Metodologías para la mejora continua.* 14
Figura 5. - *Diagrama de Flujo Vertical.* 16
Figura 6.- *Diagrama de Flujo Horizontal.* 17
Figura 7.- *Diagrama de Flujo En Bloque* 17
Figura 8.- *Simbología de Diagrama de Flujo.* 18
Figura 9.- *Logo tipo de Laboratorio Prisma.* 28
Figura 10.-. *Tipo de cliente del último semestre* 37
Figura 11.- *Antigüedad de los clientes.* 38
Figura 12.- *Conocer si la atención fue oportuna.* 39
Figura 13. - *Conocer el novel de satisfacción.* 40
Figura 14. - *Conocer la resolución de inquietudes.* 41
Figura 15. - *Conocer que procesos mejorar en el Laboratorio.* 42
Figura 16.-. *Organigrama Actual* 46
Figura 17. - *Organigrama propuesto para el Laboratorio Prisma.* 47
Figura 18. - *Cadena de valor propuesta para el Laboratorio Prisma.* 49
Figura 19. - *Ficha de seguimiento y control de procesos* 59
Figura 20. - *Cronograma de implementación* 59

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Índice de Apéndices

A. Apéndice.- 1 Cuestionario de preguntas a clientes 66

B. Apéndice.- 2 Preguntas para la entrevista dirigida a los empleados del Laboratorio 67

C. Apéndice.- 3 Preguntas para la entrevista dirigida a los empleados del Laboratorio 69

D. Apéndice.- 4 Carta de Autorización de la empresa 71

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DEL LABORATORIO PRISMA SUCURSAL ALBORADA- GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021

AUTORA: De La Rosa Silva Rosa Mercedes

AUTOR: Quinde Orellana Juan José

TUTOR: Ing. Boris Iván Delgado Litardo, MBA

Resumen

El proyecto de titulación se desarrolla en el laboratorio Prisma, constituida como una compañía SAS, ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil, que presta servicios clínicos de análisis de sangre, orina, etcétera. actividades de atención de la salud humana realizada por enfermeros, enfermeras y auxiliares de enfermería que no se llevan a cabo en hospitales ni entrañan la participación de médicos ni odontólogos.
El trabajo tiene como objetivo mejorar los procesos operativos del laboratorio, ya que en el último semestre del año 2021 han venido incrementando las quejas de los clientes y el aumento de gastos operativos de pruebas médicas mal realizadas. Para realizar el estudio de campo se aplicó los tipos de investigación descriptiva y explicativa; y las técnicas o herramientas de investigación serán entrevistas y encuestas a empleados y clientes, respectivamente.
El desarrollo de la propuesta tiene como fin mejorar los procesos operativos sobre el cual se determina la principal actividad del laboratorio, entre ellas está la recepción de pruebas médicas, procesamiento de las mismas y la entrega de resultados al cliente; la propuesta incluye formalizar procesos, determinar responsabilidades y actividades a realizar por los empleados según su cargo.

Palabras claves: Procesos Operaciones y Mejora continua.

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

PROPOSAL TO IMPROVE THE OPERATIONAL PROCESS OF THE PRISMA LABORATORY ALBORADA BRANCH- GUAYAQUIL IN THE YEAR 2021

AUTHOR: De La Rosa Silva Rosa Mercedes

AUTHOR: Quinde Orellana Juan José

TUTOR: Ing. Boris Iván Delgado Litardo, MBA

Abstract

The degree project is developed in the Prisma laboratory, constituted as a SAS company, located in the north of the city of Guayaquil, which provides clinical services of blood, urine, etc. human health care activities performed by nurses, nurses, and nursing assistants that are not performed in hospitals and do not involve physicians or dentists.

The objective of the work is to improve the operational processes of the laboratory, since in the last semester of 2021, customer complaints and the increase in operating expenses of poorly performed medical tests have been increasing. To carry out the field study, the types of descriptive and explanatory research were applied; and the research techniques or tools will be interviews and surveys of employees and customers, respectively.

The development of the proposal aims to improve the operational processes on which the main activity of the laboratory is determined, among them is the reception of medical tests, their processing and the delivery of results to the client; The proposal includes formalizing processes, determining responsibilities and activities to be carried out by employees according to their position.

Keywords: Processes, Operations and Continuous Improvement.

Introducción

El incremento de la demanda a nivel local y mundial en tomas de muestras, procesamiento de pruebas médicas y diagnósticos médicos ha ido en incremento, debido por la conocida pandemia Covid-19, la misma que empezó a finales del 2019 y en el Ecuador a inicios del 2020, que obliga a los laboratorios, clínicas y hospitales a ser competitivos ante un mercado más exigente, para lograr aquello sus estructuras deben estar orientadas al cumplimiento de dichas exigencias, logrando incrementar el posicionamiento en el mercado, generar mayor credibilidad y lealtad de los clientes solicitantes.

Dar un servicio de calidad y rapidez te otorgan una diferenciación ante el mercado y el Laboratorio Prisma a lo largo del tiempo han sufrido diversos cambios ya sea métodos operativos, direccionamiento o lineamientos, que han ido afectando a los procesos de la principal actividad operativa que tiene el laboratorio. En el año 2021 el laboratorio ha tenido un incremento de quejas de clientes, en el cual han sufridos diversas anomalías como por ejemplo demoras en la entrega de resultados, adicional de aquello han tenido un incremento en los costos operativos que no tienen relación al incremento de las ventas.

En cuanto a la delimitación del problema el laboratorio desde sus inicios (año 2006) a la actualidad (diciembre 2021) no han mantenido actualizaciones de conocimiento y de procesos, las que puedan causar problemas internos y sea reflejado en los clientes.

A raíz del incremento de la demanda de pruebas médicas, ha ocasionado un alza en los costos del laboratorio innecesarios, específicamente en pérdidas de pruebas o mantenimientos / arreglos de maquinarias; además, un repunte de quejas de clientes, la cual indicaban la tardanza en las entregas de resultados médicos y en errores en resultados médicos, lo que genera una mala imagen en el cliente y en ciertos casos han causado desembolsos de dinero y/o cancelación de

contratos con empresas privadas.

A pesar que se han tomado varios correctivos posibles internamente, no se logrado encontrar una corrección concreta que asegure mejorar los procesos operativos, es por ello, que los directivos han llegado al punto de estimarlo como una debilidad para el laboratorio. Entre las principales causas que podría tener el laboratorio en un futuro, si no mejora sus procesos operativos, serán resultados negativos financieramente, la posible pérdida de clientes, la baja de ventas ya sea a corto y largo plazo, creación de una mala imagen de la marca y sus resultados, y cerrar las puertas a un posible crecimiento del laboratorio en el mercado.

¿Qué inconvenientes tienen en el cumplimiento de los procesos operativos del laboratorio?

¿De qué manera podría afectar el no cumplimiento de procesos operativos adecuados en la toma y procesamiento de muestras médicas?

¿La propuesta de mejora para los procesos operativos ayudará al rendimiento del Laboratorio Prisma sucursal Alborada?

La metodología aplicada será a través de los métodos deductivo e inductivo, debido que estos métodos permiten utilizar premisas para llegar a una conclusión general (inductivo), y usar principios generales para llegar a una conclusión específica (deductivo) (Bayron Prieto C., 2017). El tipo de investigación utilizada serán la descriptiva y la explicativa, con el fin de reconocer la problemática a través del levantamiento de información, la identificación de procesos inadecuados, y describir los procesos que actualmente causan la problemática.

En cuanto al desarrollo practico, la realización del trabajo de titulación, beneficia en lo profesional para la formación y la experiencia que otorga, asimilar una causa y proponer una solución al problema, brinda conocimientos para introducirse en un mercado tan competitivo

como profesional en administración.

El objeto de estudio está determinado por su delimitación física y geográfica aplicada en el norte de la ciudad de Guayaquil; por su delimitación en el tiempo, aplicada entre diciembre y marzo de los años 2021 y 2022, respectivamente. El campo de investigación, está compuesto por la ciencia social, que estudia la administración de empresas y operaciones dada por el cumplimiento y gestión en los procesos operativos internos, factores importantes para el funcionamiento de una compañía.

El objetivo general del proyecto es proponer mejoras en los procesos operativos del Laboratorio Prisma de la sucursal Alborada – de la ciudad de Guayaquil en el año 2021. Para lograrlo se necesitará el cumplimiento de tres objetivos específicos que se detallan a continuación:

Describir la fundamentación teórica respecto a la implementación de mejoras en los procesos operativos; identificar los procesos operativos actuales que mantiene el laboratorio Prisma; y, proponer mejoras para los procesos operativos identificados y evaluados del laboratorio Prisma.

Desarrollo:

1 Marco teórico

1.1 Las teorías generales

Según Ruiz K. (2021) en su proyecto de estudio titulado “plan de mejora del proceso de gestión en el departamento de facturación de la empresa Ecolub S. A.” en cual indica que la problemática sobre el proceso de facturación requiere una revisión y mejoras, la mismas que permitan a cada uno de los intervinientes obtener la correcta información y procesamiento idóneo de las compras, despachos y mercadería existente en el depósito.

> Por medio de la aplicación de las encuestas y entrevistas pudo determinar que la empresa Ecolub S.A, presentaba falencias y cierto déficit en su gestión y proceso de facturación, a pesar de estar utilizando un software para llevar a cabo dichas gestiones, se pudo determinar que aún se generan ciertas circunstancias que limitan al personal e incluso el logro a la calidad en los servicios. (Ruiz K., 2021)

Como propuesta de solución al problema estudiado de la empresa Ecolub S. A. la autora menciona lo siguiente:

> Las modificaciones que pueden implementarse en el sistema de facturación es el poder activar una opción de modificación a los códigos de producto, cantidad y precio de venta, y evitar lentitud en el proceso, cuando se requiere algún cambio, el cual se debe eliminar toda la orden errada y volver a ingresar en su totalidad la orden correcta, lo cual genera retraso también. (Ruiz K., 2021)

La investigadora Ruiz K. (2021) indica que mejorar los procesos y alcanzar la reducción de costos, tiempo y aumentar la efectividad del resultado, se logra llevando el correcto uso de sistemas computacionales.

Según Bustamante K. y Caicedo M. (2018) en su proyecto de investigación titulado "propuesta de mejora de procesos operativos y administrativos aplicado a empresa Energyventas S.A" que tiene como objetivo general proponer el diseño de un manual de funciones, y rediseño del plan, programación para mejorar procesos en el área de servicio técnico, ya que la compañía estudiada presenta las adversidades como falta de organización que existe en el área de servicio técnico en los mantenimientos preventivos y correctivos, lo cual trae consigo el incumplimiento del servicio y sobre todo demora en la solución de fallas de los equipos adquiridos por dichos clientes afectando su fidelidad. (pág. 60)

La propuesta de mejora según Bustamante K. y Caicedo M. (2018) para las adversidades que tiene la organización estudiada es:

> Proponer un manual de funciones que detalla las actividades correspondientes al jefe, supervisor, coordinador e ingenieros del área de servicio técnico, cada uno de ellos tendrán sus funciones definidas que les permitirá una mejor coordinación en sus labores cotidianas. (pág. 60)
>
> Además, se rediseñará la planificación y el programa de procesos de mantenimiento los cuales permitirán organizar las actividades de cada responsable antes mencionado, esto lograra mejorar la atención al cliente, optimizar el servicio y establecer responsabilidades de cada miembro, con su respectivo flujograma donde se representa el proceso de la empresa para realizar las actividades de mantenimiento. (pág. 60)

Los investigadores Bustamante K. y Caicedo M. (2018) concluyen indicando que, las pérdidas de tiempo en reprocesos y las quejas de los clientes que no se sienten conformes en el servicio adquirido, se debe definir las funciones de cada personal con el fin de mejorar los procesos administrativos y operativos, además que contribuirá crear un ambiente de trabajo

adecuado, con el cual los trabajadores no se sentirán desorientados, al no conocer a quien deben dirigirse si tienen problemas. (pág. 76)

Quedando en evidencia cuán importante es mantener procesos adecuados, establecer funciones para cada área y cada proceso operativo, tener un ambiente de trabajo idóneo para los trabajadores se sientan cómodos y más respaldados.

Según Veas L. (2015) en su proyecto de investigación titulado "gestión de procesos operativos para el laboratorio Alberum S.A." en el cual su objetivo general de investigación fue diseñar un manual de gestión de procesos que incremente la productividad del laboratorio de cultivo de tejidos Alberum S.A. menciona que:

> El laboratorio no mantiene procesos operativos reglamentados para que sirvan de guía a los empleados, mantiene una administración tradicionalista, no existe una buena comunicación debido a esto, los proceso en ocasiones no lo completan y esta producción es deficiente; esto causa que no se logre el cumplimiento de las metas propuestas por la organización. (pág. 2)

Para aquello el investigador Veas (2015) propone que implementar un manual permite reforzar la comunicación y la participación, ya que para describir los procesos se requirió de la contribución de todos los miembros de la organización, se desarrollaron ideas para trabajar en equipo y se disminuyeron motivos de conflicto; esto en conjunto se suma un buen control e incrementará la productividad. (pág. 79)

La conclusión general que indica el investigador Veas (2015) es que al mejorar los procesos operativos permitirá no solo reducir costos y tiempo en el servicio; si no, mejorará la comunicación y el ambiente de trabajo, generando para el laboratorio a largo plazo un proyecto de crecimiento operativo ideal.

1.2 Las teorías sustantivas

Procesos

Según la (ISO 9001, 2015) “los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes”. Los procesos están involucrados en todas las áreas de cualquier Compañía sea esta comercial, industrial o de servicios. Establecer procesos permite a una Compañía direccionar la atención al cumplimiento de controles y actividades, con el fin de guiar a una organización al alcance de objetivos.

Los procesos en una Compañía se clasifican o dividen en subprocesos cuando las actividades a realizar son complejas o se espera tener un mayor control de las actividades a realizar. En empresas en cual se involucran procesos sanitarios, hospitalarios o clínicos, los procesos se direccionan a la atención de pacientes; la mejora del proceso necesita la implicación de todos los profesionales y la toma autónoma de decisión, consensuado entre los mismos, utilizando la evidencia científica a través de documentos prácticos de uso (guías, vías de práctica clínica), y todo esto desarrollado dentro de un sistema integrado. (Martinez S., Solves J. & Del Rio O., 2017)

Importancia de los procesos

La importancia de las organizaciones establezca procesos está basada de la siguiente manera según (Bustamante K. y Caicedo M., 2018):

a) En toda organización existen procesos los cuales no siempre están definidos y cada integrante no sabe o conoce sus actividades a realizar;
b) En todo producto y servicio para su existencia debe existir un proceso;

c) Para la atención de los clientes es necesario seguir un proceso para la obtención de un buen servicio;

d) Un buen sistema de gestión existe si se tiene un correcto funcionamiento de la organización. (Bustamante K. y Caicedo M., 2018)

Clasificación de procesos

Existen un sin número de clasificaciones de procesos posibles, incluso basados en necesidades. Según Gomez A. (2019) indica que existen dos clasificaciones más utilizadas por las organizaciones que involucran diferentes procesos.

a) Clasificación según su finalidad

1. Procesos para la gestión estratégica:

Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, gestión de riesgos de los procesos, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. (Gomez A., 2019)

2. Procesos para la gestión de recursos:

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos humanos y materiales que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición. (Gomez A., 2019)

3. Procesos de realización:

Incluyen todas las actividades productivas que proporcionan el producto y/o servicio previsto por la organización. Como, por ejemplo, control y planificación de los procesos, identificación y trazabilidad, indicadores de los procesos, etc. (Gomez A., 2019)

4. Procesos de medición, análisis y mejora:

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos, con el fin de realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, como, por ejemplo, la medición de satisfacción del cliente, auditorías, relación de no conformidades y acciones correctivas, actas de las reuniones del comité, revisión por la Dirección, etcétera. (Gomez A., 2019).

b) Clasificación según su funcionalidad:

Se refiere a estructuras de procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Este tipo de clasificación es de la más detallada por las organizaciones. (Gomez A., 2019)

1. Procesos estratégicos:

Como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos. (Gomez A., 2019)

2. Procesos operativos:

Como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los procesos de “línea”. Los procesos operativos cuentan con una visión de cliente completa, desde el conocimiento de los requisitos de los mismos, hasta el análisis de la satisfacción, una vez ha recibido el producto o servicio. (Gomez A., 2019)

3. Procesos de apoyo:

Como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones. Una de las características de los procesos de apoyo es que pueden ser fácilmente contratables, o sea que la organización no se resiente en el momento en que se opta por externalizar alguna de las actividades que se desarrollan en los procesos de apoyo (Gomez A., 2019).

Cadena de Valor

La cadena de valor es una herramienta de gestión que permite visualizar el desarrollo de las actividades de una empresa. Con ella, podemos optimizar todo el proceso productivo, aumentando el margen de la empresa, gracias a la reducción de costes y la eficiencia en la utilización de inputs. Los tipos de cadenas de valor más conocidas son: la ofrecida por la empresa de consultoría estratégica McKinsey y la elaborada por el profesor Porter de la Universidad de Harvard (Andalucia, 2019).

Cadena de valor de MCKINSEY

Esta herramienta se debe clasificar dentro de las siguientes características, aquellos factores que definan la ventaja competitiva de la empresa. Aquellas que son necesarias para satisfacer al cliente, las que diferencian de la competencia y que contribuyen a la formación de valor para la empresa (Andalucia, 2019).

Figura 1.-

Cadena de Valor según Mckinsey.

Nota. Extraído de (Andalucia, 2019).

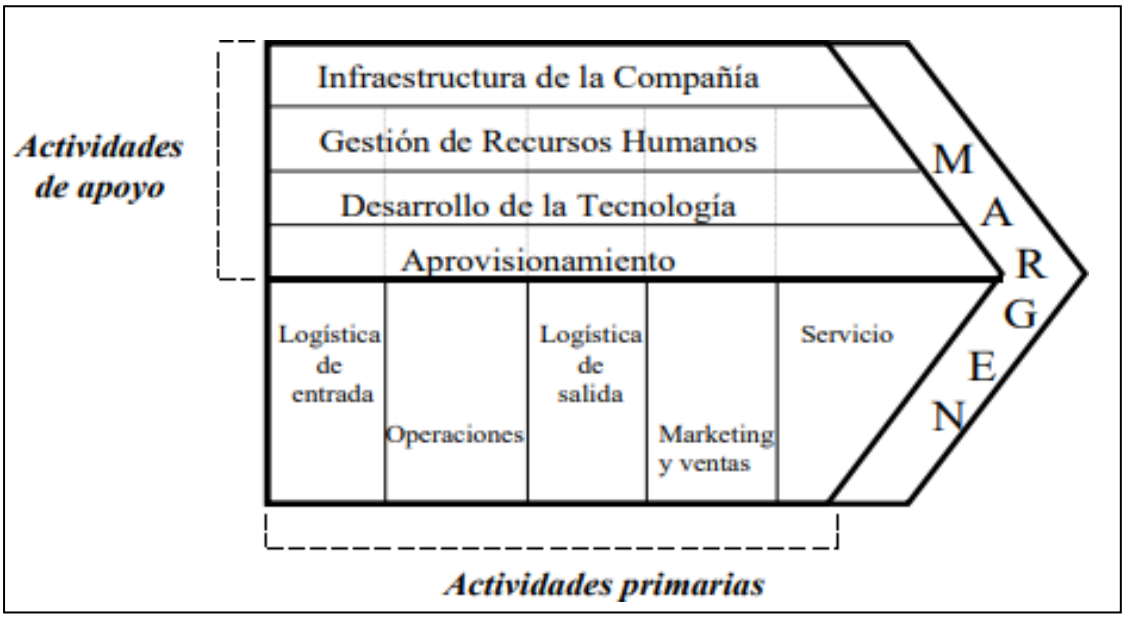
Cadena de valor de PORTER

Porter tiene una perspectiva enfocada en la empresa en el cual incluye perspectiva horizontal de las relaciones interdepartamentales, que agrupa en la categoría que denomina las

actividades de apoyo; y que enfatiza las interrelaciones de toda la empresa con sus proveedores y clientes, a través de los "eslabones" que denomina "logística de entrada" y "logística de salida" (Ruiz J., 2013).

Figura 2.-

Cadena de Valor según Porter.



Extraído de (Ruiz J., 2013)

Actividades Primarias o Principales

Son actividades implicadas directamente en la elaboración del producto (diseño, fabricación, venta o entrega al comprador, así como la asistencia posterior a la venta). Son imprescindibles para la transformación de los inputs en outputs. Pueden diferenciarse en sub-actividades, directas, indirectas y de control de calidad (Andalucia, 2019).

Entre las Actividades Primarias o Principales según Porter en su Cadena de Valor son las siguientes:

- Logística Interna: Son las actividades operacionales como recepción, almacenamiento y distribución de mercancías, materia prima o implementos de servicio;

- Operaciones-Producción: Son las actividades que involucran la transformación de las materias primas o equipamiento en el producto final o servicio final (fabricación, mantenimiento de equipo, etc.);
- Logística Externa: Trata de actividades de almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto o servicio al consumidor final;
- Ventas y Marketing: Son todas las actividades que proporcionan un medio por el cual los clientes pueden adquirir el producto o servicio (Andalucia, 2019).

Actividades de Apoyo o Auxiliares

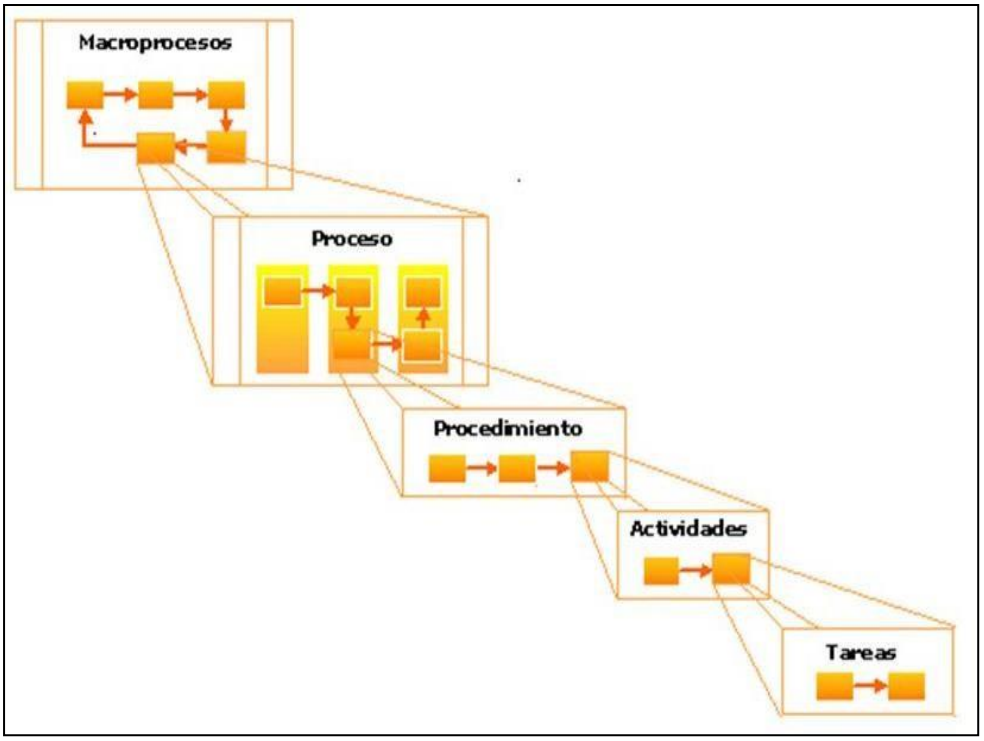
Son aquellas actividades que dan soporte a las actividades primarias, y también se apoyan entre sí. Su principal objetivo es incrementar la eficiencia de las actividades principales y del proceso de creación de valor (Andalucia, 2019), estas pueden ser las siguientes:

- Infraestructura: Son las áreas principales de la empresa en un conjunto como por ejemplo planificación, aspectos legales, contabilidad, finanzas, etc.;
- Recursos Humanos: Son actividades que buscan formar y desarrollar expectativas en todo el personal de la empresa;

Jerarquía de Procesos

Figura 3.-

Jerarquía de procesos.



Extraída por los autores.

Macro procesos. - Son los procesos categorizados como grandes de una Compañía, que al unirse con otros procesos muestras la idea principal de la organización.

Procesos. - Son procesos que forman un macro proceso, estos permiten que las áreas interpreten sus funciones.

Subprocesos. - Estos ayudan a mostrar las actividades en cuanto al ingreso y salida de acciones, que conforman un proceso definido.

Actividades. - Son acciones determinadas que conforman parte de un proceso que suelen ser de un área específica.

Tareas. - Son acciones en menor escala que conforman un proceso.

Mejora continua

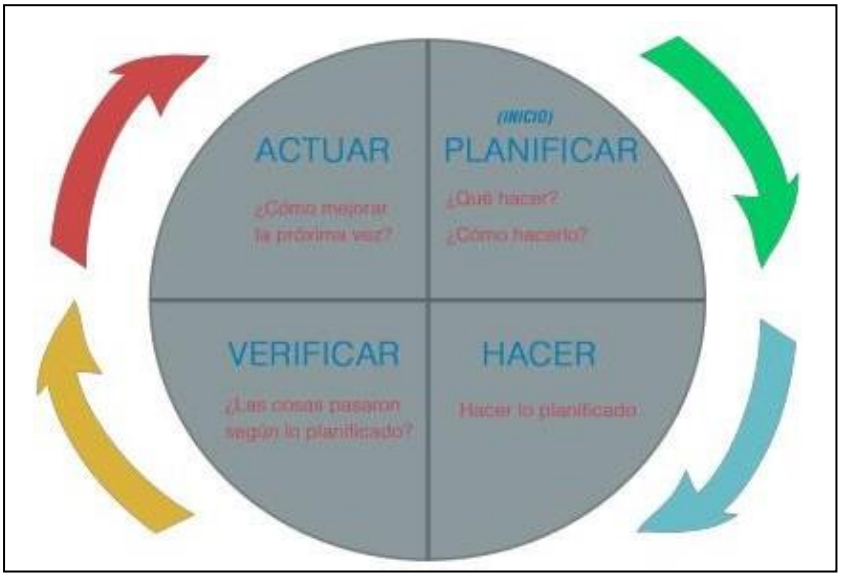
Para Gomez., Soler, & Bernabeu (2017) “la mejora continua constituye una gran ventaja competitiva para las empresas, dado que, si se realiza de forma adecuada, rediseñando los procesos” se obtiene mejoras, aumentando así el rendimiento e incluso reduciendo costos.

El diseño de mejora continua en procesos trata en la constitución de pequeños y distinguidos cambios en procesos operativos, administrativos, financieros o área que sea requerida, con el fin de aumentar los niveles de cumplimiento y calidad por parte de la organización.

Metodologías para la mejora continua.

Figura 4.-

Metodologías para la mejora continua.



Extraído de (Andrés, G. P., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. , 2017)

- Planificar. – Como primer paso es necesario conocer las actividades que son idóneas de cambios o de mejoras; adicionalmente, establecer los objetivos que se pretende alcanzar.

- Hacer. – Proseguir con la ejecución de las acciones que establecieron en la planificación.
- Verificar. – Evaluar las acciones realizadas.
- Actuar. – Concluido con el proceso, se debe analizar los resultados llevado a cabo y compararlos con los objetivos planteados inicialmente.

Manual de Proceso

También conocido como manual de procedimientos, el manual de procesos ayuda que una organización se maneje correctamente, debido principalmente por obtener en cuenta con los parámetros, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo lo relacionado con las actividades de la empresa. Entre su principal característica es que debe estar escrita en lenguaje claro y lógico, debe ser flexible; es decir, que pueda ser ajustado y modificado según exigencias, cambios de políticas o de objetivos. El manual debe ser impartida por todo el personal de la organización, principalmente los colaboradores que manejan procesos principales o primarios que generan valor a la compañía (Andrés, G. P., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. , 2017).

Diagramas de flujo

Según Valdés (2018) menciona que el diagrama de flujo "es una herramienta que nos permite representar en forma gráfica los procesos de una empresa y observar las actividades en conjunto, sus relaciones y cualquier incompatibilidad, cuello de botella o fuente de posibles ineficiencias".

Entre las principales ventajas que menciona Valdés (2018) de los diagramas de flujo de procesos son:

- Capacitación de personal de nuevo ingreso en la empresa o en el puesto;
- Verificación del proceso real respecto del proceso diseñado;

- Detección de actividades o grupos de actividades que reducen la calidad y la productividad;
- Facilitan la coordinación y la comunicación;
- Facilitan el análisis de opciones de mejoramiento (Valdes L.).

Es importante mencionar que, la mejora de procesos es necesario que los empleados estén relacionados con los términos y conceptos que estos indiquen. A demás, que estos sean impartidos en todas las áreas y por todo el personal operativo y administrativo.

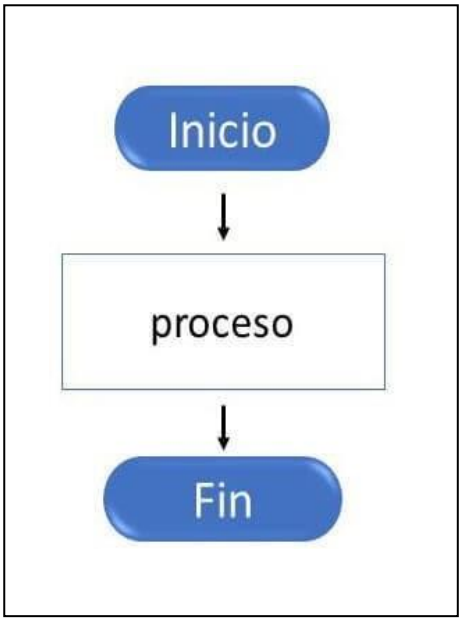
Tipos de diagramas

Existen 3 tipos de diagrama de flujos más importantes, que son de forma vertical, horizontal y en bloque, lo mismo que están para su uso, según la necesidad de los procesos de la compañía puedan ser adaptados.

- Vertical

Figura 5. -

Diagrama de Flujo Vertical.

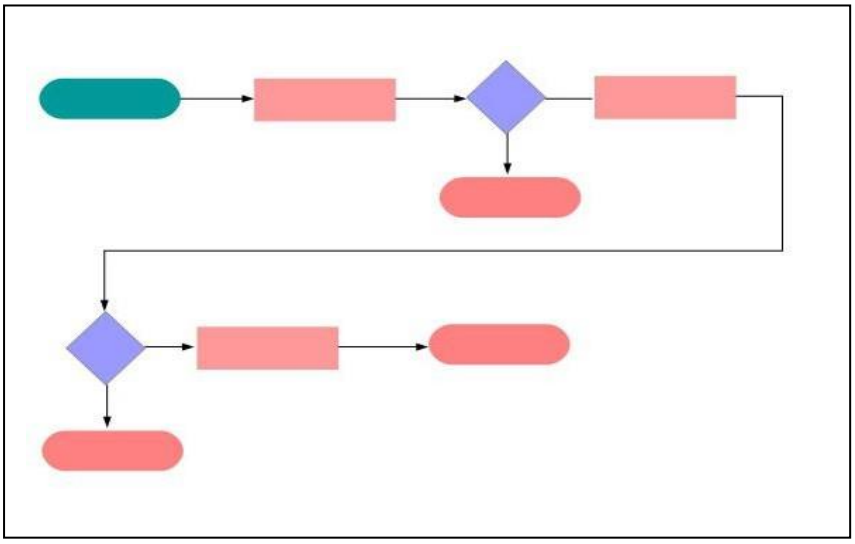


Nota. Elaborados por los autores.

- Horizontal

Figura 6.-

Diagrama de Flujo Horizontal.

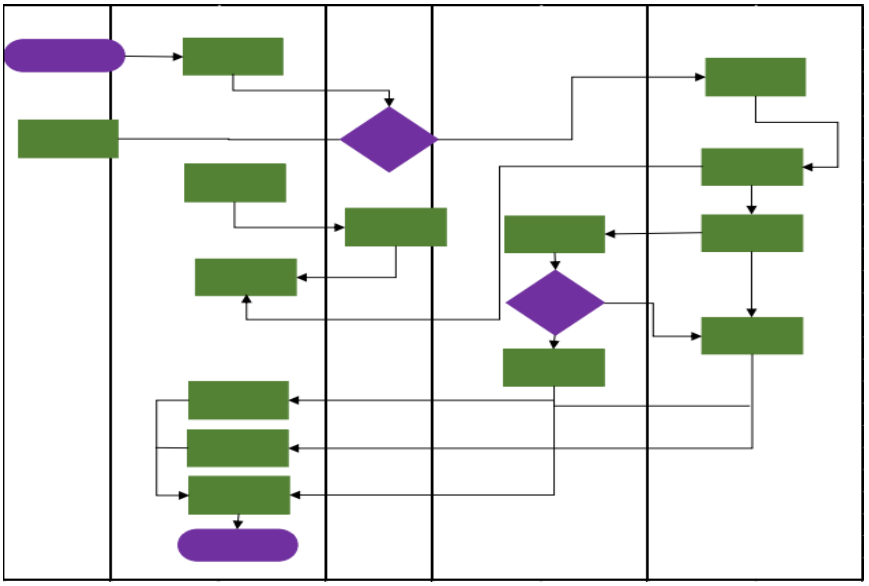


Nota. Elaborados por los autores.

- En Bloques

Figura 7.-

Diagrama de Flujo En Bloque.



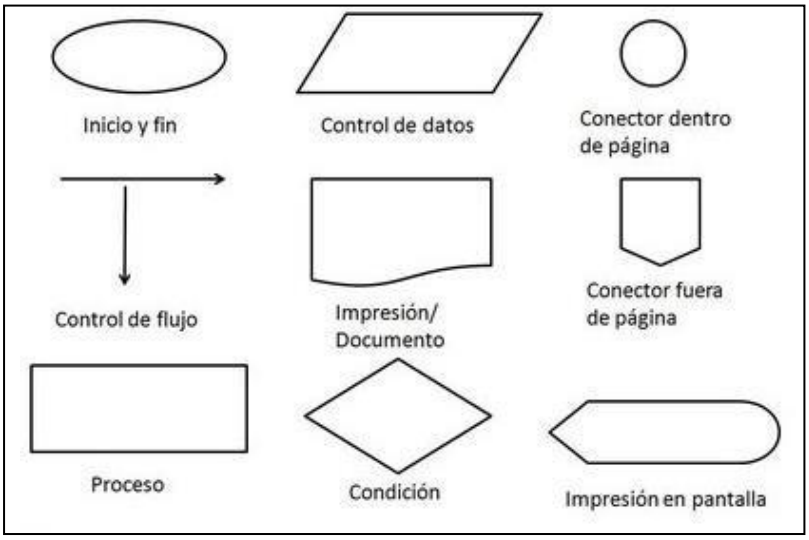
Nota. Elaborados por los autores.

Simbología

Entre las principales simbologías que tiene los diagramas de flujos para explicar los procesos de actividad u operación se encuentran los siguientes:

Figura 8.-

Simbología de Diagrama de Flujo.



Nota. Elaborados por los autores.

Manual de Funciones

El Manual de Funciones, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas. (Wilfredo Ramos H., 2018)

Son documentos oficiales de las organizaciones que tienen el fin de expresar actividades específicas o conjuntas, de un área o de un grupo de personas con el mismo fin, incluso engloba un sin número de especificaciones que permiten la eficiencia de los procesos realizados entre cargos y áreas (Wilfredo Ramos H., 2018).

Gestión Operativa

La gestión operativa consiste en desarrollar gráficamente el desarrollo de la gestión para la ejecución de un proyecto o actividad. Con la utilización de esta técnica se tiene de una forma resumida todos y cada uno de los pasos que es necesario dar para llevar a cabo la ejecución de los programas y proyectos que se insertan en el Plan Estratégico. (Mercedes Martín Guzmán, 2015)

La gestión operativa es una técnica que determina y detalla las actividades que deben ser desarrolladas ya sea por áreas, personas o grupos de personas. Esto ayudara a las organizaciones enfocarse en mejoras de procesos continuos, enmarcado en metas y el alcance de objetivos específicos de la organización (Mercedes Martín Guzmán, 2015).

Comunicación Organizacional

Según Goldhaber, Gerald M. (2017) indica que "la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externa que involucran acciones con clientes".

La comunicación organizacional transmite información adecuada a través de distintos medios, métodos y técnicas comunicativas con el fin de alcanzar las metas y objetivos de la organización. Al contener dentro de las compañías una comunicación organizacional efectiva permite un mejor manejo de los recursos propios y mejora la imagen corporativa ante el mercado (Goldhaber, Gerald M., 2017).

Eficiencia Organizacional

"Se podría considerar que una organización es efectiva si lleva a cabo sus funciones en forma apropiada, de acuerdo con los juicios de cada participante. Sin embargo, la efectividad se

podría calificar como incongruente si las actividades que emprende esta organización carecen de un desempeño o tratamiento efectivos". (Arianna Camue A., Esperanza Carballal y Darwin Toscano R., 2017)

Las compañías de cualquier sector, sea comercial, de servicios o industrial, establecen controles o determinan procesos adecuados con el fin de que estos sea eficientes; sin embargo, para el cumplimiento se necesita que el personal cumpla con ciertos requisitos como por ejemplo estar capacitado y estar acorde a cada exigencia del área que se desempeña, solo así estos controles y procesos pueden ser eficientes (Arianna Camue A., Esperanza Carballal y Darwin Toscano R., 2017).

Marco Legal

Para fundamentar la importancia de mejorar los procesos operativos del laboratorio Prisma, es necesario resaltar las principales normativas legales que abarquen las consecuencias de tener procesos erróneos y no adecuados, para lograr aquello se relacionó normativas que indiquen la mala atención al cliente y los derechos que tienen los consumidores.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

En la ley orgánica de Defensa del Consumidor (2011) detalle lo siguiente artículos relacionados al consumidor:

> El artículo 4 de la (Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor) estipula los Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:
>
> 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso

a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor, 2011)

El artículo 5 estipula las Obligaciones del Consumidor de la Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor (2011) son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse (Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor, 2011).

Constitución de la República del Ecuador

En el año 2008 entro en vigencia la (Constitución de la Republica del Ecuador) la misma que dispone sobre los ciudadanos lo siguiente:

El articulo 11 numeral 9 dispone que, “El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas” (p.12)

El artículo 52, establece que, “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa

y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.” (p.27)

El artículo 215, dispone que, la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador. Entre sus atribuciones esta, atender los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados. (Constitución de la Republica del Ecuador)

2 El marco metodológico

2.1 Tipos de investigación

Para la recolección de información que permita seguir con la investigación del proyecto, será necesario emplear distintos tipos de investigación relacionadas a mejorar procesos de compañías, es por ello que se presenta los siguientes tipos de investigación:

Investigación Descriptiva.

Según Martínez, C. (2018) indica que "el tipo de investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes".

El tipo de investigación descriptivo se podrá recoger, organizar, detallar y resumir toda la información que tendrá la investigación con los empleados del laboratorio y con los clientes del último semestre, información que permitirá conocer la realidad del laboratorio; y así, proponer una mejora en los procesos del laboratorio clínico.

Investigación explicativa.

Según Galarza C. (2020) indica que "la investigación explicativa busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto experimentales, en los cuales se pueda generar una manipulación intencionada de la variable independiente, pueden permitir comprobar hipótesis que expliquen el comportamiento de un determinado fenómeno".

El tipo de investigación explicativa en el proyecto permitirá obtener y entender todas las afectaciones que podría tener el laboratorio, con respecto a sus procesos operativos, con el fin de establecer una adecuada propuesta de mejora.

2.2 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son procedimientos concretos, que deben seguirse para cumplir con un proceso de investigación (Pulido P., 2015), para conocer la realidad del laboratorio están conformadas por entrevistas y encuestas, tal cual se la detalla a continuación:

Entrevista

Según Troncoso C. y Amaya A. (2016) indica que las entrevistas son herramientas que permite la recolección de datos y que es una de las más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. El beneficio de aplicar las entrevistas será, tener relación directa con la con todo el proceso operativo y con los que lo aplican.

Las entrevistas estarán aplicadas para el personal del laboratorio clínico Prisma en medida se pueda conocer a través de preguntas abiertas, con el fin de que los empleados puedan dar sus opiniones con libertad sobre el tema en discusión. Así se podrá obtener un detalle más preciso de la actualidad de los procesos del laboratorio y de qué manera aportar con una mejor de los mismos.

Encuesta

Las encuestas son técnicas de recolección de información mediante la aplicación de un cuestionario a un número identificables de individuos. A través de esta técnica de investigación se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos en cual se la relaciona sobre un tema de investigación (Pobea M., 2015).

La encuesta estará conformada por preguntas dirigidas a clientes del laboratorio del último semestre del año 2021, tendrá el fin de conocer qué situación haya pasado dicho cliente con la recepción, toma y/o entrega de resultados clínicos. Los resultados permitirán confirmar las

posibles deficiencias que tenga el laboratorio con respecto a los procesos operativos.

2.3 Población y muestra

Población

Según Arias J., Villasís M. y Miranda M. (2016) indican que “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados”.

La población de la cual se realizará la investigación está compuesta en dos partes, los empleados a la cual se realizarán las entrevistas y los clientes a quienes se le realizaran las encuestas; la población que se realizaran las entrevistas estará compuesta por 5 personas que trabajan en el área operativa, dos laboratoristas profesionales y dos asistentes; y una persona que es la jefa de la sucursal. Entrevistar al personal operativo y jefatura del laboratorio permitirá conocer la situación actual de la organización, la estructuración y las expectativas que espera tener en el futuro del laboratorio con relación a sus procesos o procedimientos operativos.

Mientras que, la población de la cual se realizará las encuestas será los clientes del último semestre del 2021, es decir los clientes que hayan tenido relación comercial con el laboratorio en los meses de julio a diciembre del año 2021.

Los clientes están compuestos por dos clases; por un lado, clientes categorizados como personas naturales o también llamados particulares, y por el otro lado clientes que son personas jurídicas o empresas privadas, que tienen acuerdos comerciales para realizar exámenes médicos a sus empleados. El reporte de contabilidad revela que son 275 clientes, que han recibido algún tipo de servicio ofrecido por el laboratorio clínico Prisma. Ambas poblaciones estudiadas se las clasificaría como tipo de población finitas, por lo que su número de participantes puede ser determinada.

Muestra

La muestra es un subconjunto determinado de una población, que tiene como fin un estudio determinado (Arias J. , Villasís M. y Miranda M., 2016). Para la presente investigación, la muestra determinada para las entrevistas con los empleados del laboratorio está compuesta por la totalidad de la población por considerarse pequeña; mientras que, la muestra para la población de clientes está determinada por la fórmula de muestreo finita, ya que la población se la puede determinar, tal cual se la presenta a continuación:

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

- ✓ n= Tamaño de la muestra
- ✓ N= Población (275 clientes)
- ✓ p= Proporción deseada (0,90)
- ✓ q= Proporción no deseada (0,10)
- ✓ e= Margen de error = 5%
- ✓ Z= Nivel de Confianza 95% (1.96)

Resultado del muestreo. -

$$n = \frac{1.96^2 * 275 * 0.90 * 0.10}{0.05^2(275-1) + (1.96^2 * 0.90 * 0.10)}$$

$$n = \frac{95.07}{1.02}$$

$$n = 93\ clientes$$

El resultado de aplicar la formula finita a la población determinada por clientes del último semestre del laboratorio Prisma, es de 93 clientes ya sea persona natural o jurídica, a quienes se les realizará una serie de preguntas, con el fin de determinar si han tenido algún inconveniente y/o controversia con los procesos operativos del laboratorio Prisma.

3 Presentación y Análisis de Resultados

Laboratorio Prisma Laboprisma S.A.S. dedicada a actividades de laboratorios clínicos de análisis de sangre, orina, etcétera. actividades de atención de la salud humana realizada por enfermeros, enfermeras y auxiliares de enfermería que no se llevan a cabo en hospitales ni entrañan la participación de médicos ni odontólogos. Se encuentra ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil específicamente en la 4ta etapa de la Alborada Mz FE Villa 2 (Servicios de Rentas Internas SRI, 2022).

El laboratorio Prisma tiene 34 años prestando los servicios de laboratorio clínicos como persona natural, en el año 2020 se constituyó legalmente como una compañía SAS.

Figura 9.-

Logo tipo de Laboratorio Prisma.

Extraído de la información de la empresa estudiada.

Sus principales servicios ofrecidos son: Pruebas Covid19, pruebas enzimáticas, pruebas toxicológicas, marcadores tumorales, pruebas prostáticas, pruebas cardiacas, pruebas de control de azúcar, pruebas de detección de hígado graso, hemograma completo, cultivos clínicos generales, etc.

La sucursal de la Alborada es la más grande con relación al laboratorio del centro de la ciudad, dichas sucursales son manejada independientemente, cuenta con una jefa de sucursal

quien es la encargada de la toma de decisiones, y la que establece las relaciones comerciales. El personal que cuenta esta sucursal está conformado por 4 personas operativas, que están a cargo de los procesos de cobranza, facturación, recepción, tratamiento y entrega de muestras, 1 persona administrativa que es la jefa de la sucursal, encargada de tomar decisiones administrativas, ya sea de adquisición de equipos o herramientas y específicamente en establecer las relaciones comerciales con clientes corporativos.

3.1 Resultados obtenidos de las encuestas

Entrevistas.

Las entrevistas serán en realizada de manera separa por cargos; es decir, por tres partes que son por asistentes, laboratorista y jefatura. Para la interpretación de los resultados de las entrevistas y presentación de las mismas, se usarán abreviaturas para las personas entrevistadas por su cargo; por lo tanto, los dos laboratoristas se utilizará las abreviaturas “LAB”; para los asistentes “ASIS” y la jefa de sucursal “JS”. A continuación, se presentan los resultados de la entrevista:

Jefa de sucursal

1. ¿Cuál es su nombre?

   El nombre de la jefa de la sucursal de la Alborada es Magdalena Villamar Bravo

2. ¿Cuál es su cargo en el Laboratorio?

   El cargo que tiene la persona entrevistada es jefa de sucursal la misma que tiene entre sus principales funciones esta supervisar todas las operaciones del laboratorio, toma de decisiones para la adquisición de productos o servicios, representar al laboratorio ante instituciones públicas y de alta gerencia.

3. ¿Desde cuándo trabaja en el Laboratorio?
4. La encargada de la sucursal tiene aproximadamente 7 años laborando en el laboratorio.
5. ¿Cuánto tiempo tiene en su cargo actual?

   En el cargo de jefa, la entrevistada menciono que tiene 5 años en el puesto, además indicó que inicialmente su cargo no era de encargada si no como supervisora, y posterior le fueron entregando más responsabilidades según fue creciendo el laboratorio.
6. ¿Cómo ha sido su carrera en el Laboratorio, y que cargos ha ocupado?

   Cuando ingreso a laborar en el laboratorio, llego al puesto de asistente administrativa, en el cual prestaba asistencia al jefe de la sucursal que en ese tiempo era el doctor propietario del laboratorio, luego de dos años por desempeñar sus labores correctamente, dejaron a su cargo ciertas funciones que desempeñaba el supervisor y las funciones principales la manejaba vía remota el doctor. Al pasar el tiempo el laboratorio fue creciendo, se compraron nuevos equipos, se incrementó la cartera de servicios. Luego de eso se le notificó que debido a su experiencia pasara a ser supervisora, y a lo largo del tiempo se fue estableciendo como encargada de sucursal.
7. ¿Cuáles son los procesos administrativos existente en el Laboratorio?

   Los procesos que mantiene el Laboratorio a lo largo del tiempo siempre han sido de manera empírica, es decir no han sido formalizados, en la parte administrativas consideró que están las compras de suministros y equipo, pagos a proveedores y manejo de cuentas bancarias, contabilidad y manejo de tema tributarios.
8. ¿Cuáles son los procesos operativos existente en el Laboratorio?

   La encargada mencionó que dentro de los procesos operativos que son considerados para el laboratorio están la recepción y almacenamiento de suministros y equipos,

recepción y toma de muestras, tratamientos de pruebas médicas, entrega de resultados, facturación y cobro.

9. ¿Cuáles son los procesos que usted administra?

   Como jefa de sucursal está a cargo de administrar y supervisar todos los procesos del laboratorio, dentro de los procesos que ella realiza esta la negociación con empresas aplicando contratos y acuerdos para la realización de pruebas médicas. Además, indico que los procesos son manejados empíricamente, es decir, no han sido formalizados.

10. En los procesos actuales, ¿Cree usted que se puedan optimizar?

    La jefa considera que los procesos como no son formales, es decir, no han sido establecidos en documentos y son manejados empíricamente, si considera que se podrían optimizar, mejorar la operatividad del laboratorio.

11. ¿Los procesos actuales del laboratorio permiten una atención ágil a los pacientes?

    Ella considera que existen muchos procesos que actualmente no están siendo tratados de manera eficiente, incluso hay procesos que están siendo manejados por personas que no están acorde a su cargo, lo que considera que hay cruce de funciones, incluso mala segregación de funciones que podrían generar un tema de conflicto de intereses.

12. ¿Han tenido quejas por parte de los clientes, de los procesos actuales?

    La jefa de sucursal indico que en el transcurso del incremento de pacientes por la llegada de la Covid-19, ha sido notorio que los procesos han presentado falencias, de lo cual si han tenido un incremento notorio de quejas de pacientes sobre la prestación de servicio del laboratorio.

13. ¿Cuántas quejas ha recibido de los pacientes y de que procesos?

La encargada no tiene cuantificadas las quejas, pero considera que un 10% de los clientes han presentado algún tipo de quejas de los procesos operativos del laboratorio, entre los principales está en la toma de muestra, entrega de resultados y facturación y cobros; en ese orden de las cuales han presentado más quejas.

14. ¿Considera que los procesos en mención, deben ser mejorados?

    Como lo indicaba anteriormente, volvió a recalcar que considera que los procesos están siendo vulnerados, no están siendo atendidos correctamente por los empleados, y si considera que deben ser mejorados y tratados con cada empleado acorde a su cargo y funciones.

    Adicionalmente menciono que el laboratorio Prisma no ha implementado una base teórica de la empresa, como por ejemplo una misión, visión, valores corporativos, organigrama; el cual los empleados puedan obtener un direccionamiento de sus funciones. Y que los empleados no han recibido una inducción y capacitaciones adecuadas, conforme al cargo a ocupar o que desempeña.

15. ¿El socio o propietario están al tanto de las quejas recibidas por parte de los pacientes?

    El doctor propietario del laboratorio está al tanto que el laboratorio ha crecido en el mercado, y que ya no es un negocio normal o familiar, la cual deben mantener procesos formales y establecidos para cada función. El conoce sobre los temas que pasan en el laboratorio y mantiene una preocupación sobre las quejas y ha tratado de resolverlo, pero no ha sido efectivo.

16. ¿Existe apertura por parte de los propietario o socios del laboratorio para implementar o mejorar procesos operativos?

La jefa indica que si efectivamente, el doctor propietario está dispuesto de implementar mejoras ya que actualmente está en planes de crecimiento en el mercado, tiene planeado ganar más posicionamiento en el mercado y para ello deben mejorar.

Laboratoristas y Asistentes

1. ¿Cuál es su cargo en el Laboratorio?

   LAB. - Los laboratoristas confirmaron que su cargo es de ser especialistas en laboratorio y tienen funciones como recepción, tratamiento de pruebas médicas.

   ASIS. – Los empleados entrevistaron mencionaron que son asistentes operativos, están dentro de área de cobranza y facturación, toma y entrega de resultados clínicos.

2. ¿Qué tiempo tiene en el cargo?

   LAB. – Un laboratorista indicó que tiene más de 10 años en el mismo cargo; mientras que le otro tiene apenas 2 años en el cargo, su traspaso se originó a raíz de la pandemia, antes tenía el cargo de asistente.

   ASIS. - Los asistentes indicaron que uno tiene 2 año aproximadamente en el cargo, mientras que el otro tiene 6 meses como asistente operativo.

3. ¿Qué tiempo tiene en total trabajando en el Laboratorio Prisma?

   LAB. - El primero y más antiguo laboratorista tiene 10 años trabajando con el laboratorio Prisma, mientras que el otro laboratorista tiene 3 años y medio trabajando.

   ASIS. - Los asistentes operativos tienen, 2 años el más antiguo trabajando con el laboratorio, mientras que el más novato tiene 6 meses como asistente.

4. ¿Qué tiempo ha trabajado en toda su vida?

LAB. – Los laboratoristas son profesionales en la rama de medicina, el principal laboratorista tiene alrededor de 20 años trabajando, mientras que el otro laboratorista tiene 7 años trabajado en distintas ramas.

ASIS. – El asistente más antiguo tiene 5 años trabajando en distintas ramas y compañías; mientras que, el otro laboratorista recién se involucra en el tema laboral, siendo este su primer trabajo (seis meses)

5. ¿Cuándo usted ingreso a trabajar al Laboratorio, recibió una inducción al cargo?

   LAB. - Ambos laboratoristas indicaron que no recibieron ningún tipo de inducción de las funciones de su cargo, más que la básicas y por sus compañeros de manera informal.

   ASIS. – De igual manera, los asistentes indicaron que no recibieron ningún tipo de inducción.

6. ¿Al ingresar a trabajar le explicaron cuáles son los procesos que le corresponden a su cargo?

   LAB. - Los laboratoristas indicaron que recibieron como explicación de su cargo fueron las tareas básicas, y a medida del paso del tiempo iban explicando sus procesos.

   ASIS. - De igual forma, al ingresar indicaron que estuvieron al mando de un compañero por 3 días, para que le explique los procesos de su área y que necesariamente solo fueron las básicas y que al paso del tiempo fueron conociendo los procedimientos.

7. ¿Al ingresar a trabajar en el Laboratorio, recibió usted el manual de funciones, mapa de procesos, incluyendo los flujogramas de dichos procesos?

   LAB. - Los laboratoristas rotundamente indicaron que no recibieron ni un manual, ni mapa de procesos, ni flujogramas.

ASIS. – Los asistentes que mantienen poco tiempo en el laboratorio, de igual forma indicaron que no recibieron ni un tipo de manual, flujogramas o mapa de procesos.

8. ¿Cuáles son los procesos que usted maneja?

   LAB. - Los laboratoristas indicaron que los procesos que ellos manejan son la recepción, tratamiento de muestras médicas, manejo de equipos para la realización de las pruebas médicas.

   ASIS. - Los asistentes indicaron que los procesos que manejan son de facturación y cobranza, prestan asistencia en lo que necesiten los laboratoristas, manejan el control de los inventarios (equipos), y entregan las pruebas médicas sea por correo o personalmente.

9. ¿Dentro de los procesos que usted maneja, cuales tareas y/o procesos considera que se deben revisar?

   LAB. – Los laboratoristas con más experiencias considera que los procesos más allá de que se deban revisar, es que se establezcan formalmente, así no hayan cruce de funciones; por otro lado, indicaron que los procesos que se necesitan con urgencia se revisen y modifiquen es el proceso de facturación y cobranza, conjuntamente con el proceso de toma de muestras.

   ASIS. – Los asistentes indicaron que los procesos que se deba revisar es la de toma de muestra, consideran que ahí es donde se han presentado errores.

10. ¿ha tenido quejas de los clientes de los procesos actuales del laboratorio?

    LAB.- Ambos colaboradores indicaron que últimamente si han recibido algunas quejas de clientes, de varios procesos del laboratorio.

ASIS.- Los asistentes indicaron que, si han recibido quejas de clientes, ya que ellos son los que actualmente mantienen relación directa con ellos, al inicio del proceso.

11. ¿Cuáles son las quejas más comunes?

    LAB. - Las principales quejas que los laboratoristas indicaron fueron la demora en la toma de sus muestras, las mismas que se dan por confusiones de tipos de muestras, no son claros los requisitos y especificaciones, lo que lleva que los resultados sean entregados fuera del tiempo acordado.

    ASIS. - Los asistentes que tienen más relación con los clientes indicaron que las quejas más comunes van por la entrega de sus resultados, y con respecto a la recepción, son procesos que hacen perder su tiempo.

12. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar las tareas y los procesos del laboratorio?

    LAB. - Consideran que se deben formalizar los procesos, crear de manera más sencilla las funciones que cada uno deba aplicar, capacitar a los asistentes sobre sus funciones y mejorar la comunicación organizacional.

    ASIS. – De igual forma los asistentes consideran que se debe mejorar los procesos desde el punto de que se formalicen, se impartan con el personal, luego de ellos incluir una mejor atención al cliente e implementar procesos más eficaces.

3.2 Resultados obtenidos de las entrevistas.

Según la investigación realizada los clientes están conformada por clientes que son personas naturales y personas jurídicas; es decir, empresas. La base de clientes fue recibida en formato Excel, las cuales los clientes adquirieron algún tipo de servicio en el último semestre del año 2021. El mecanismo que se utilizó para realizar las encuestas fue a través de google form, un mecanismo sencillo y rápido para que los clientes puedan realizarlo sin que le presenten

molestias. El link de la encuesta es el siguiente:

https://docs.google.com/forms/d/1KQr4NQoLkYWwBtFhd2TdCERpvw7h30cLF89g2LBEhMg/edit.

1.- ¿Qué tipo de clientes es?

Tabla 1. -

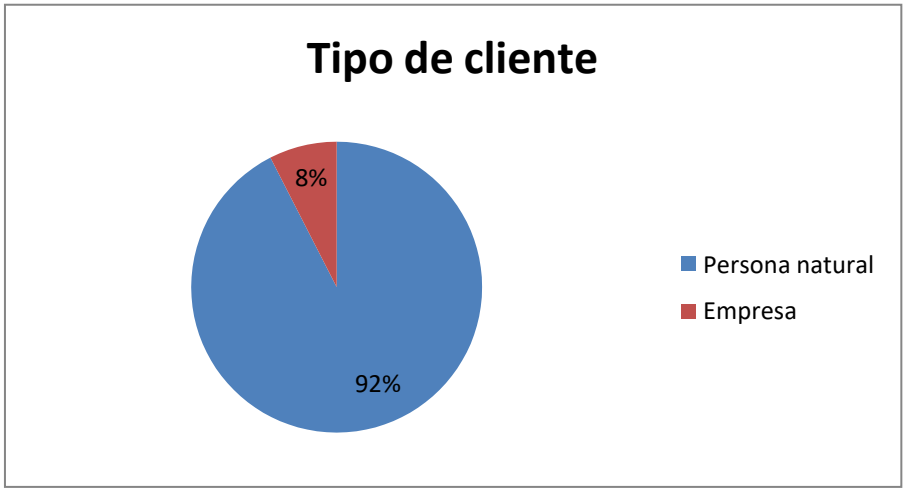
Tipo de clientes.

Tipo de cliente	Frecuencia
Persona Natural	86
Empresa	7
Total	**93**

Nota. Tabulación de encuestas orientadas que tipo de cliente es.

Figura 10.-.

Tipo de cliente del último semestre.



Nota. Información extraída por el estudio de campo.

La primera pregunta tenía la intención de conocer qué tipo de clientes obtuvieron algún servicio por parte del laboratorio; de la cual se logró identificar que el 92% de los encuestados; es decir, 86 clientes son clientes clasificados como persona natural, mientras que el 8% de los clientes; es decir, 7 son empresas que solicitaron algún tipo de servicio por parte del laboratorio Prisma.

2.- ¿Desde hace cuánto tiempo usted es cliente de Laboratorio Prisma?

Tabla 2. -

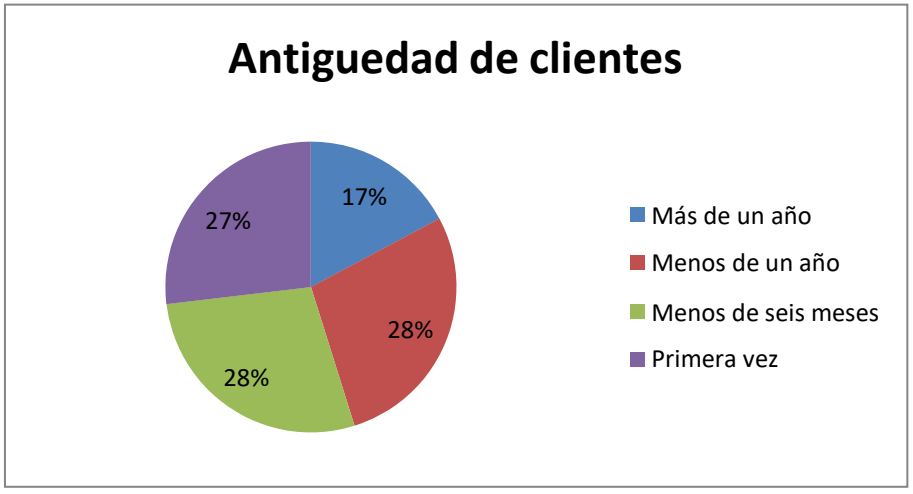
Antigüedad del cliente.

Antigüedad	Frecuencia
Más de un año	16
Menos de un año	26
Menos de seis meses	26
Primera vez	25
Total	**93**

Nota. Tabulación de encuestas orientadas a conocer la antigüedad del cliente.

Figura 11.-

Antigüedad de los clientes.



Nota. Información extraída por el estudio de campo.

Del total de las personas encuestadas, se pudo constatar que 77 de los clientes tienen menos de un año que han requerido algún tipo de servicio, incluso 25 de ellos solo han sido por una primera vez, hace poco tiempo, lo más probables es que sean por pruebas Covid. Mientras tanto que 16 clientes de ellos, se consideran que son clientes habituales y recurrentes, se podría considerar que dentro de este grupo estén las empresas privadas.

3.- ¿La recepción o toma de muestras fue atendida oportunamente?

Tabla 3. -

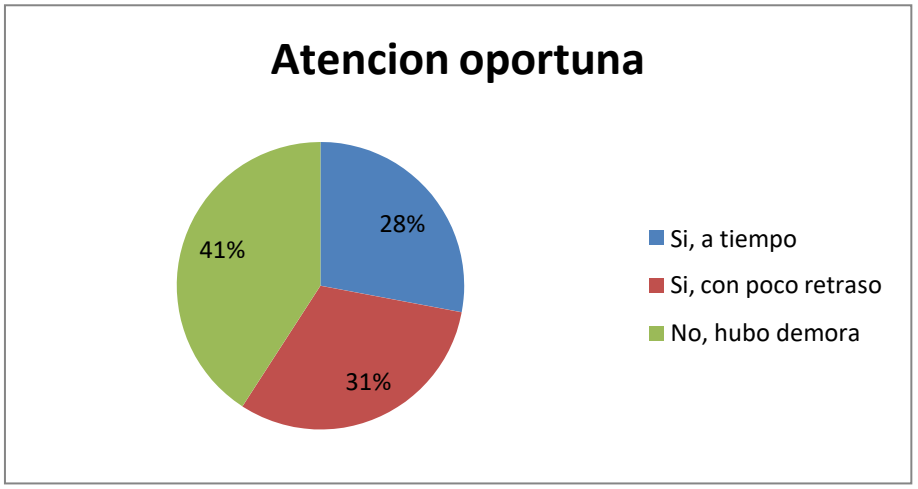
La atención fue oportuna.

Detalle	Frecuencia
Si, a tiempo	26
Si, con poco retraso	29
No, hubo demora	38
Total	**93**

Nota. Tabulación de encuestas orientadas a conocer si la atención fue oportuna.

Figura 12.-

Conocer si la atención fue oportuna.



Nota. Información extraída por el estudio de campo.

Al consultarle a los clientes sobre si la recepción o toma de muestras médicas fue recibida o realizada oportunamente, lo cual 72%, es decir 67 personas indicaron que si han presentado anomalías en esta etapa del servicio. Mientras que el porcentaje restante indico que no han presentado ninguna anomalía, y que sus muestras fueron tomadas o receptadas a tiempo oportuno.

4.- De acuerdo al servicio otorgado por el laboratorio Prisma ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la entrega de sus resultados clínicos?

Tabla 4. -

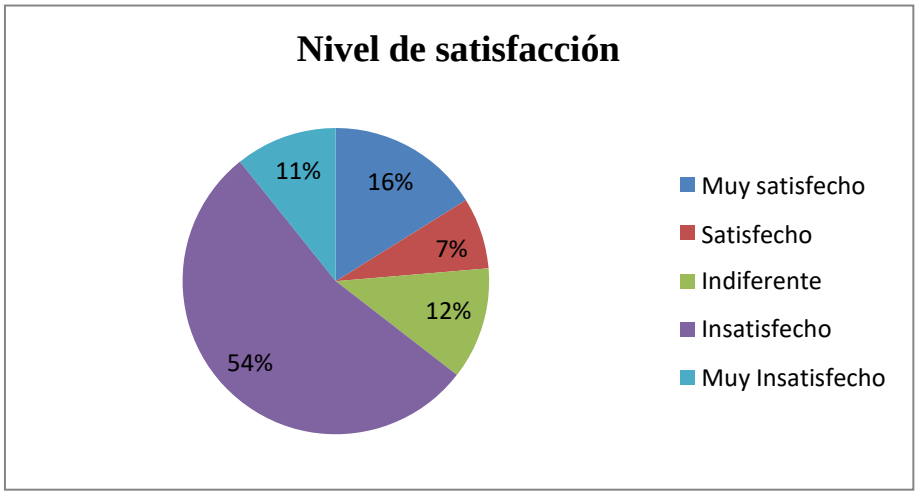
Satisfacción del cliente.

Detalle	Frecuencia
Muy satisfecho	15
Satisfecho	7
Indiferente	11
Insatisfecho	50
Muy Insatisfecho	10
Total	**93**

Nota. Tabulación de encuestas orientadas a conocer el nivel de satisfacción.

Figura 13. -

Conocer el novel de satisfacción.



Nota. Información extraída por el estudio de campo.

Al consultarle sobre la entrega de sus resultados indicaron 60 personas se encuentran entre insatisfecho y muy insatisfecho, por lo cual se sobreentiende que han presentados anomalías en esta etapa del proceso. Mientras que 33 clientes se encuentran indiferente y satisfecho de esta etapa del servicio recibido.

5.- ¿Si se le presento dudas en la entrega o en la toma de sus muestras le resolvieron sus inquietudes?

Tabla 5. -

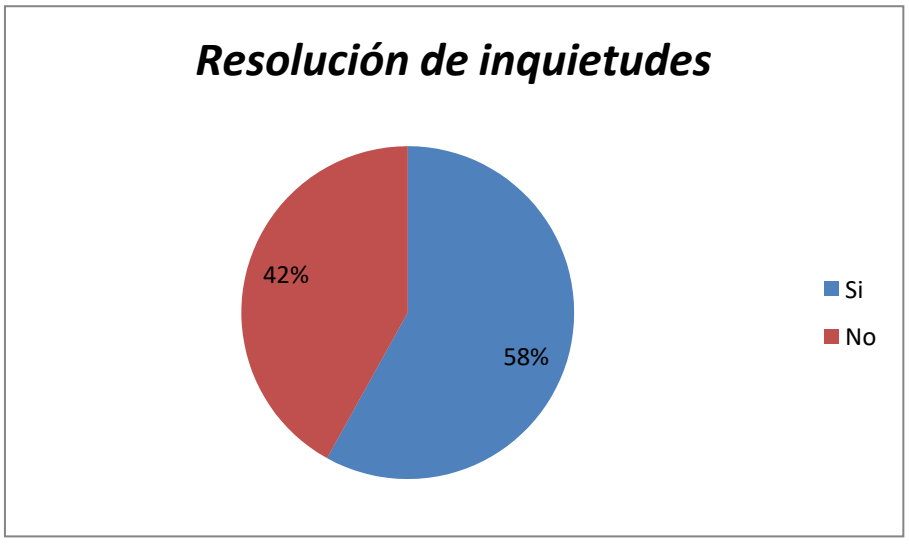
Resolución de inquietudes.

Cantidad	Frecuencia
Si	54
No	39
Total	**93**

Nota. Tabulación de encuestas orientadas a conocer la resolución de inquietudes.

Figura 14. -

Conocer la resolución de inquietudes.



Nota. Información extraída por el estudio de campo.

Los encuestados al consultarle sobre si sus inquietudes fueron resueltas por parte del personal del laboratorio fue atendida, el 58% de ellos, es decir 54 clientes resolvieron sus inquietudes o dudas sobre algún servicio o proceso. Mientras que, el 42% de ellos indicaron que no se resolvieron sus inquietudes.

6.- ¿Considera que el Laboratorio podría mejorar algún proceso?

Tabla 6. -

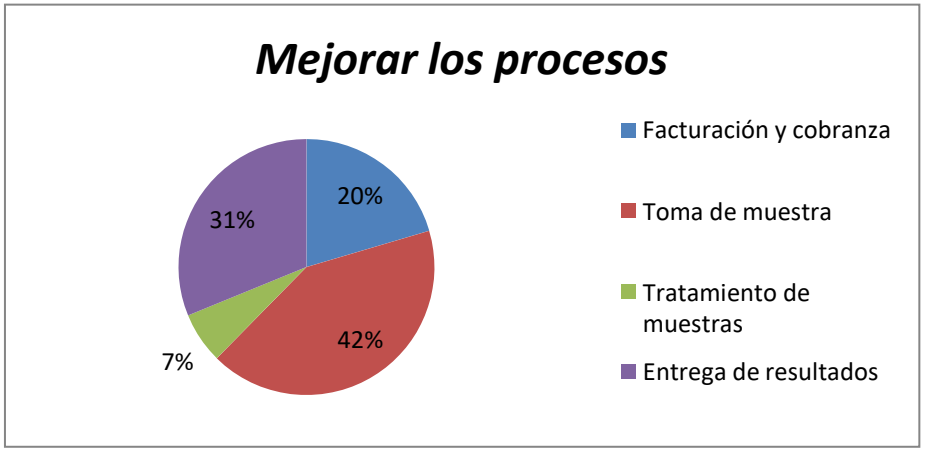
Propuesta de mejora a los procesos del Laboratorio.

Detalle	Frecuencia
Facturación y cobranza	19
Toma de muestra	39
Tratamiento de muestras	6
Entrega de resultados	29
Total	**93**

Nota. Tabulación de encuestas orientadas a conocer que procesos mejorar.

Figura 15. -

Conocer que procesos mejorar en el Laboratorio.



Nota. Información extraída por el estudio de campo

En la última pregunta de la encuesta se planteó conocer si dentro de los procesos del laboratorio, consideran que se debe mejorar, para lo cual se detallaron los principales del área operativa. El proceso más representativo que sugirieron cambios fue en la recepción de muestra con un 42% de clientes, mientras que entrega de resultados forma el 31% de los encuestados, los mismo que consideran que se debe mejorar, facturación, cobranza y tratamientos de muestras con el 27% de clientes que consideran que deben de mejorar.

Hallazgos y Limitaciones

De las entrevistas

Los resultados de las entrevistas, el Laboratorio Prisma considera alcanzar un crecimiento en el mercado, para lo cual, debe obtener procesos formales que permitan agilitar, cumplir y ser eficientes en la recepción, tratamiento y entrega de pruebas médicas. Para aquello, según lo analizado en el estudio de campo, el laboratorio Prisma no cuenta con procesos formales y aprobados por la administración, y de ser el caso, revisados por personas conocedoras en el área de control interno. Además, no cuentan con Manual de Funciones. No inducen al personal nuevo. No hay una comunicación efectiva en la empresa.

Las entrevistas indicaron las carencias que posee el área operativa del laboratorio, como empleados no conocedores de las principales actividades a realizar, lo que pudo haber provocar que los clientes hayan presentado quejas en los últimos meses, otro factor determinado fue el incremento de equipos mal utilizados lo que genera costos innecesarios.

De las encuestas

Con respecto a las encuestas realizadas a los 93 clientes, se identificó que los principales procesos como Toma de Muestra y Entrega de Resultados fueron las principales anomalías que presentaron los clientes al requerir del servicio, adicionalmente los clientes resaltaron la poca iniciativa y paciencia de los colaboradores en el proceso de Toma de Muestra y ofrecer la cartera de servicios.

Para un cliente es importante el tiempo, es por ello que al consultarle sobre si el servicio fue oportuno, indicaron que hubo algún tipo de retraso o demora ya sea en la Toma de Muestra o en la Entrega de Resultados, lo que genera mucha insatisfacción por parte del cliente y genera una mala imagen ante el mercado.

4 Propuesta

4.1 Tema de propuesta

Proponer mejoras en los procesos operativos del Laboratorio Prisma de la sucursal Alborada – de la ciudad de Guayaquil en el año 2021.

4.2 Presentación

La propuesta planteada en el presente trabajo está dirigida a mejorar los 5 principales procesos del área operativa, que son la Atención al Cliente, Recepción y Toma de Muestras médicas, Tratamiento de Resultados, Entrega de Resultados, Facturación y Cobro, adicionar proponer la implementación de procesos adicionales como los de Marketing, Ventas y Post Venta. Con la finalidad de que todos los procesos del laboratorio se complementen y sean más eficientes.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Proponer mejoras en los procesos operativos del laboratorio Prisma de la ciudad de Guayaquil.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Describir la estructura y procesos que actualmente posee el laboratorio Prisma.
- Proponer las fases de mejoras para lograr la eficiencia en los procesos operativos del laboratorio Prisma.
- Realizar un plan de implementación para la propuesta planteada.

4.4 Justificación de la Propuesta

La administradora o jefa de sucursal, encargada del control operativo, resaltó la importancia de mejorar los procesos, de identificar los cargos de los colaboradores y mejorar la

imagen interna del laboratorio. Es importante para las actividades del laboratorio implementar las mejoras, lo cual ayudará a satisfacer las exigencias de los clientes, tener mayor posicionamiento en el mercado, encaminarse a las proyecciones de ventas, mejorar la imagen del laboratorio, incurrir en menos costos operativos en el desarrollo de las actividades, mejorar la comunicación interna.

4.5 Alcance

El presente trabajo de titulación propone mejorar los procesos operativos del laboratorio Prisma, para lo cual, la propuesta abarcará describir las principales áreas operativas del laboratorio, con relación al procesamiento de muestras médicas, desde la llegada del cliente hasta la entrega de los resultados médicos solicitados.

4.6 Desarrollo de mejora en procesos operativos

Para plantear una mejora en los procesos operativos, se determinará en 3 fases; fase de reestructuración, fase de implementación operativa y fase de control y seguimiento. Como se describe a continuación:

4.6.1 Fase de reestructuración.

La primera fase de reestructuración, tiene como finalidad imponer una imagen de la empresa ante el mercado. Es por ello, que se pretende establecer los siguientes conceptos teóricos que ayuden a generar una imagen del laboratorio más definida para los clientes, que actualmente no mantiene:

a. Propuesta de Misión.

Proveer un servicio de análisis clínicos que presten confiabilidad, profesionalismo y compromiso, todo respaldado con un servicio oportuno.

b. Propuesta de Visión.

Ser un laboratorio clínico reconocido en la ciudad de Guayaquil que proporciona servicios personalizados y confiables para sus clientes.

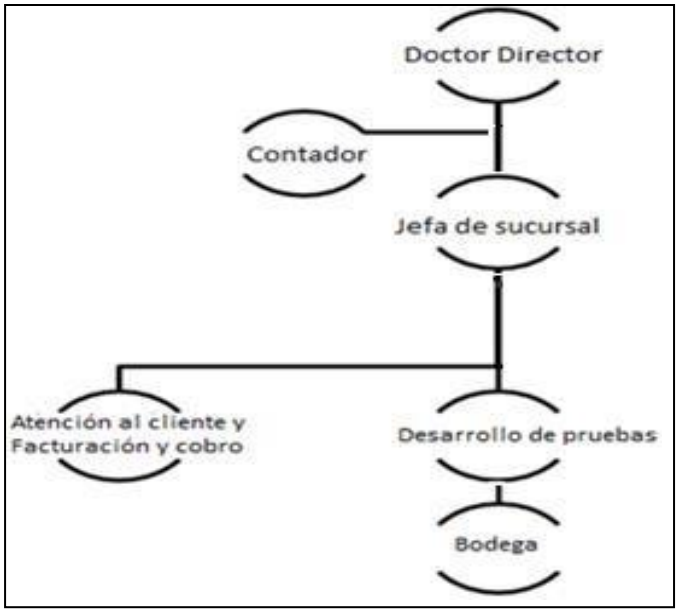
c. Propuesta de Valores Corporativos.

- Ética.
- Calidad.
- Responsabilidad.
- Compromiso.

d. Propuesta de Organigrama.

Figura 16.-.

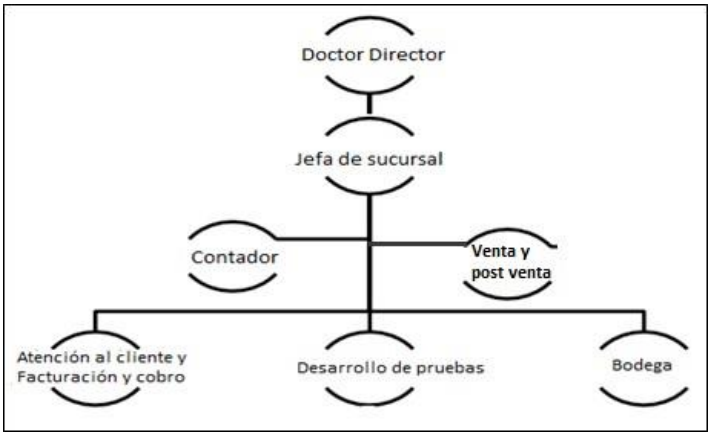
Organigrama Actual.



Nota. Extraído por la información de la administradora.

Figura 17. -

Organigrama propuesto para el Laboratorio Prisma.



Nota. Organigrama realizado por los autores.

El principal cambio que se propone en comparación con el que ya cuentan actualmente, es que la administradora debería ser la encargada de controlar y supervisar todos los procesos operativos y administrativos, dejando de lado funciones de ventas.

Adicionalmente, se propone implementar un nuevo departamento llamado Venta y Post Venta, que deberá ser manejado por un profesional de la rama comercial, con experiencia en áreas médicas; el mismo que será supervisado por la administradora. Las principales funciones será la de ventas de servicios médicos con empresas privadas o públicas, o personas naturales, manejo de redes sociales, y Marketing del Laboratorio.

Finalmente, la bodega debe ser un área independiente, y no manejada por los doctores del área de desarrollo de pruebas, de esta manera se lograría mejorar el correcto uso y control de los equipos y herramientas que se encuentran almacenados en el laboratorio.

4.6.2 Fase de implementación operativa

En esta fase se pretende principalmente establecer las actividades principales y secundarias del laboratorio (cadena de valor) con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente. Para lo cual, se establecerá procedimientos a cada actividad principal de la cadena de valor, las

mismas que han presentado problemas en el laboratorio, seguida de un flujo de procesos operativos.

Figura 18. -

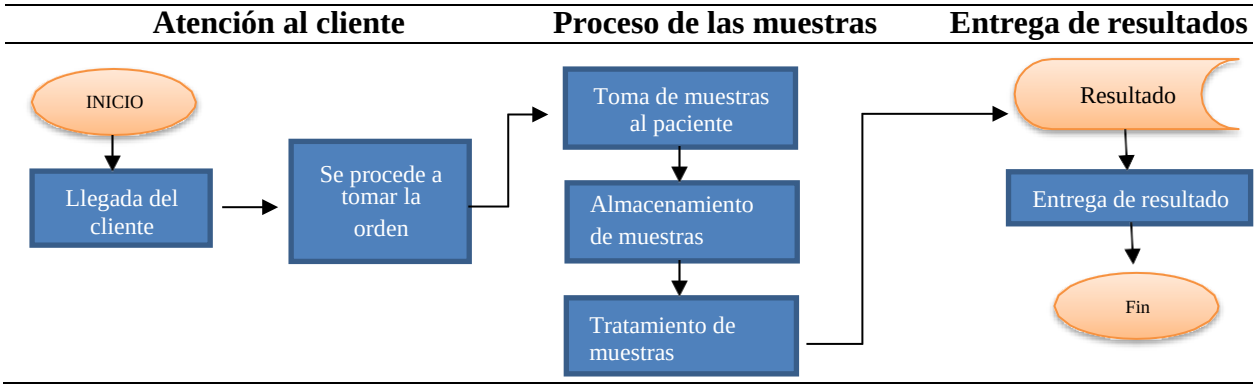
Cadena de valor propuesta para el Laboratorio Prisma.

Nota. Cadena de valor realizada por los Autores.

Procesos Operativos.

Tabla 7. -

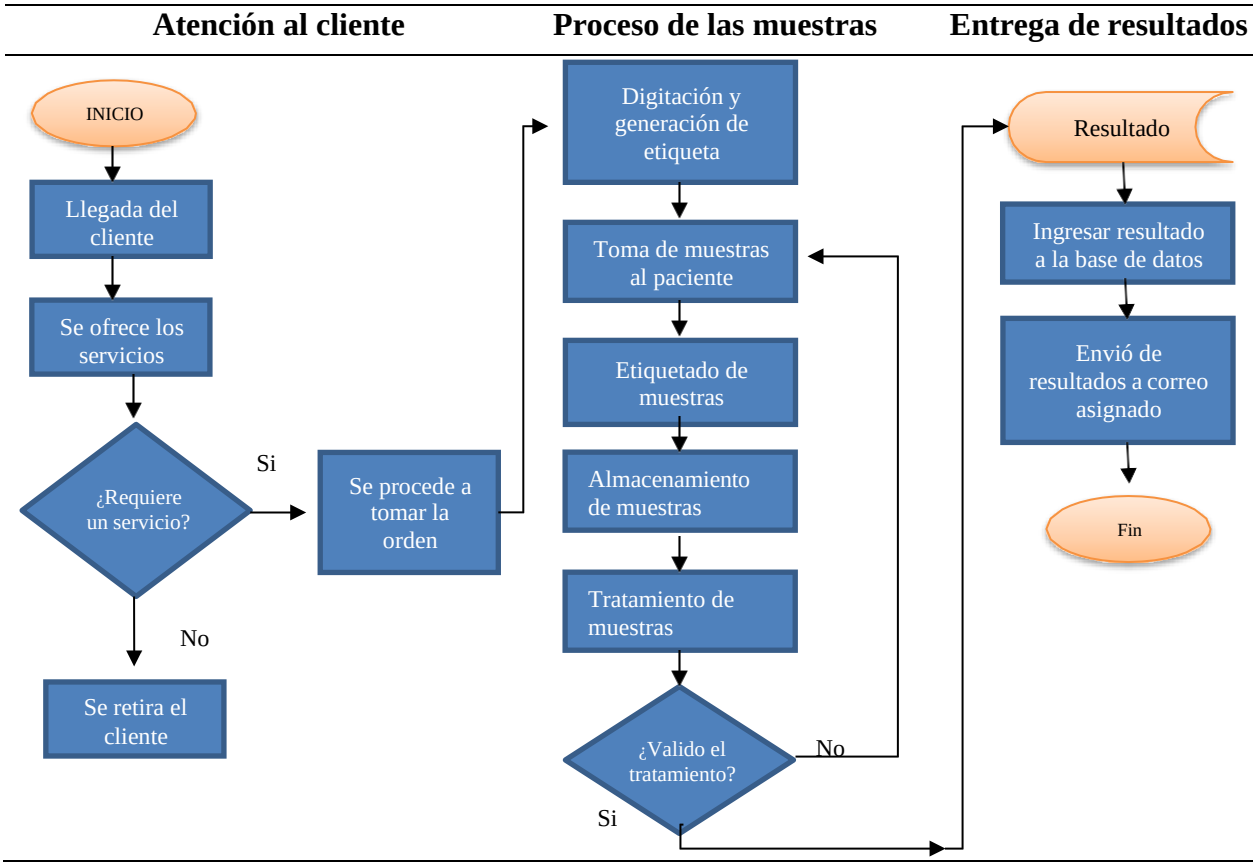
Flujo de procesos Actual del laboratorio.



Nota. Extraído de la información del laboratorio

Tabla 8. -

Flujos de Procesos operativos propuestos.



Nota. Flujograma de procesos realizado por los autores.

La propuesta de un flujo formal y más detallado, generaría que los empleados se sientan más orientados al cumplimiento, otorga que el cliente pueda sentirse mayormente atendido y a gusto, y que los procesos lleven un mejor orden y sean llevados eficientemente. El flujo propuesto implementaría mejoras como ofrecer la cartera de servicios, el etiquetado de muestras, la validación de los resultados sin están acordes a los indicadores y mejorar la forma de envió de los resultados médicos ya sea por correo electrónicos o algún otro medio digital, tal cual lo manifieste el cliente.

a. Actividades Principales

Propuesta de Procesos de Marketing, Ventas y Post Venta.

La propuesta de del proceso de Marketing, Ventas y Post Venta no solo se está diseñando, se está añadiendo a las labores del laboratorio. Si el laboratorio pretende tener una mayor participación en el mercado, debe contratar un coordinador de actividades de Marketing.

1. Propósito.

Manejo de redes sociales, páginas web, ventas directas a personas naturales o contratos con personas jurídicas, y que realicen actividades de Post Venta, para determinar qué tan oportuna y eficiente ha sido el servicio otorgado por el Laboratorio.

2. Actividades.

Entre las principales actividades del cargo del coordinador están:

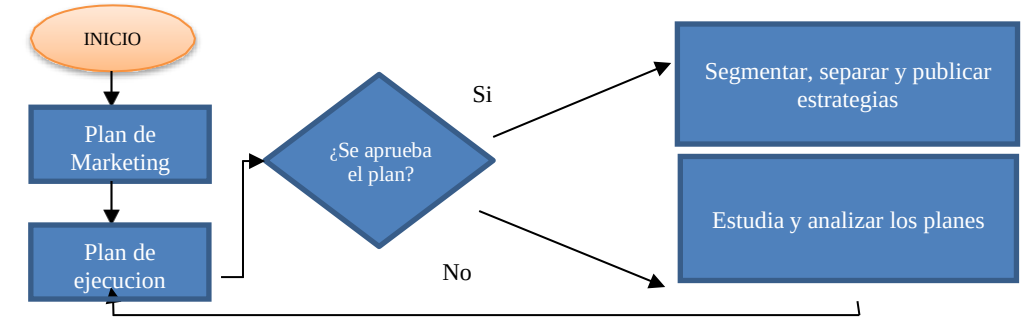
- Proyecto operativo de Marketing;
- Análisis del mercado, promociones;
- Realización de material publicitario;
- Manejo de redes sociales y pagina web;
- Acuerdos comerciales;

- Seguimiento Post Venta del servicio;
- Informe de resultados mensuales.

3. *Proceso de Marketing, Venta y Post Venta*

Tabla 9. -

Flujos de Procesos de Marketing propuestos.



Nota. Extraído por los autores.

Propuesta de Procesos de Recepción

1. *Propósito.*

El proceso de Recepción, parte desde la llegada del paciente al laboratorio, por lo cual, es de suma importancia, mantener una excelente atención al cliente dándole mayor importancia a sus requerimientos y/o necesidades, lo que generaría una mayor satisfacción, es por ello, se estima que esta área cumpla sus actividades.

2. *Actividades*.

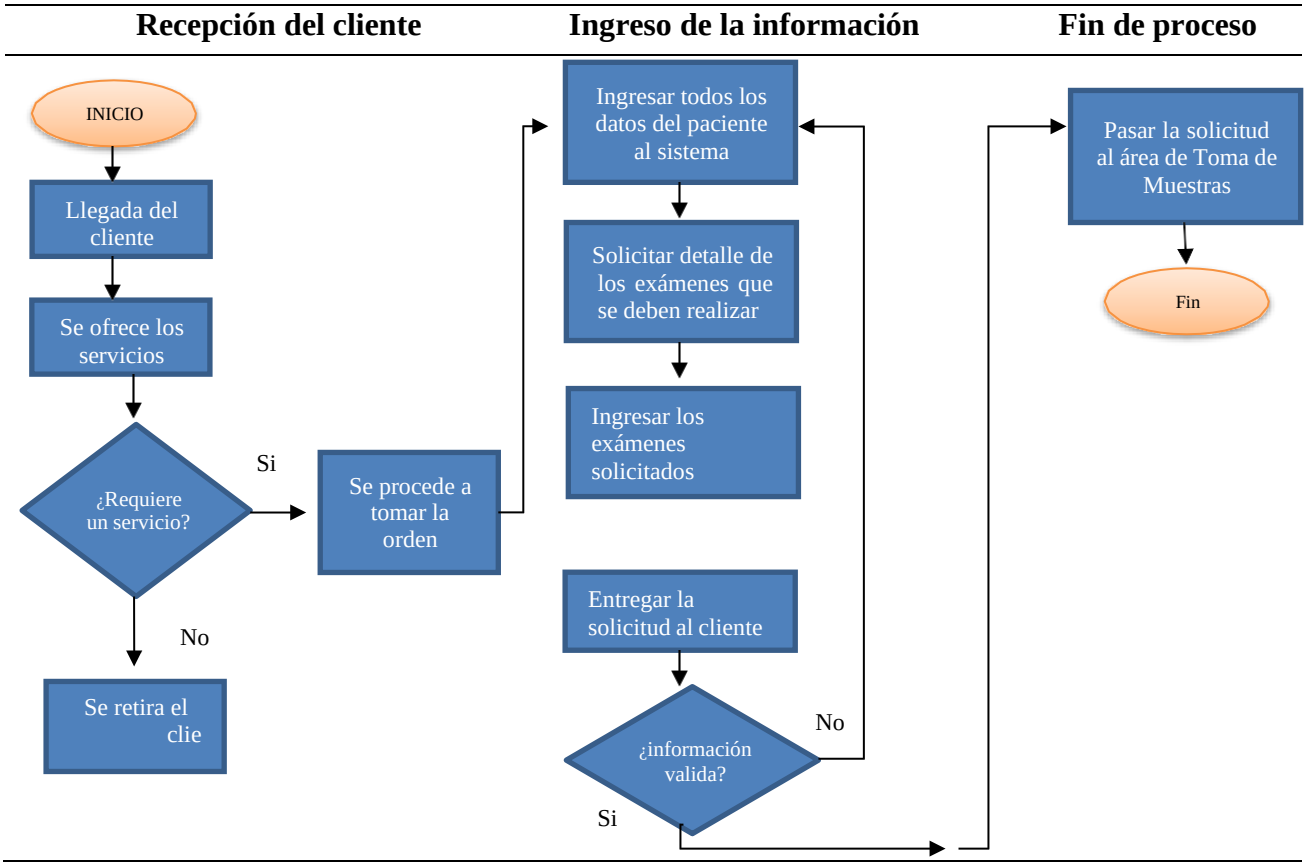
- Cuidado personal (uniforme, peinado, imagen, etc.);
- Conocimiento de la cartera de servicios;
- Paciencia y predisposición para el paciente;
- Ordenado y organizado;
- Registro de información adecuada;

- Cumplimiento del flujo de procesos.
- Facturar acorde a la tabla de precios.
- Ofrecer todos los servicios disponibles.

3. *Proceso de Recepción de clientes*

Tabla 10. -

Flujos de Procesos de recepción de clientes propuestos



Nota. Extraído por los autores

Propuesta de Procesos de Toma y Distribución de Muestras

1. *Propósito.*

Este proceso involucra la continuidad del proceso de Recepción, en el cual el paciente presenta una orden para generar una toma de muestras o simplemente entrega de muestras, cual sea el caso.

2. *Actividades*.

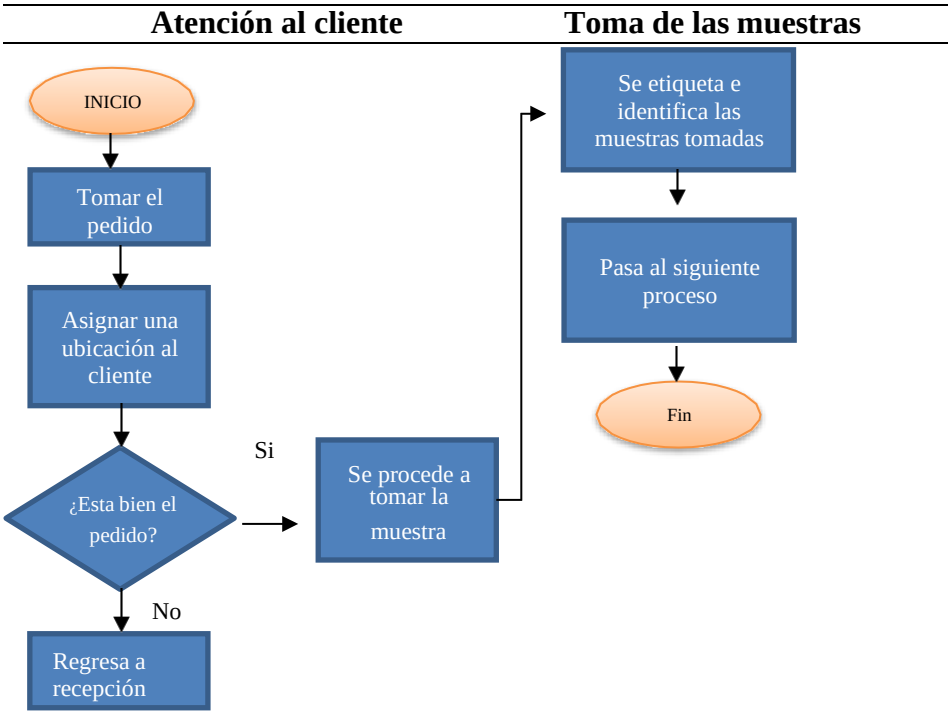
El empleado a cargo, debe presentarse adecuadamente, manejar correctamente todos los insumos médicos para la toma de las pruebas, además de mantener un ambiente limpio y ordenado; generar los códigos para cada paciente y cada muestra, y estas deberán ser entregadas acorde para su tratamiento, los integrantes deben contar con lo siguiente:

- Cuidado personal (uniforme, peinado, imagen, etc.);
- Conocimiento de la cartera de servicios;
- Cualidades de limpieza y aseo del área operativa;
- Paciencia y predisposición para el paciente;
- No se puede comer, beber, fumar y/o almacenar comidas en el área de muestras.

3. *Proceso de Toma y Distribución de Muestras de clientes*

Tabla 11. -

Flujos de Procesos de Toma y Distribución de Muestras propuestos



Nota. Extraído por los autores

Propuesta de Procesos para el Análisis de muestras.

1. Propósito.

Este proceso incluye todas los procedimientos químicos y médicos para el tratamiento de las muestras, su finalidad es poder cumplir con el proceso y entregar resultados acordes a los exigido por el paciente.

2. Actividades.

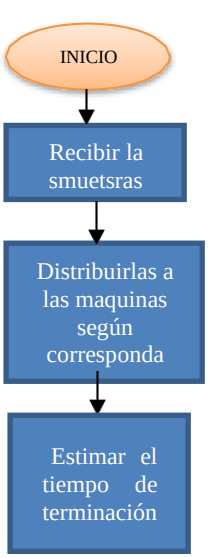
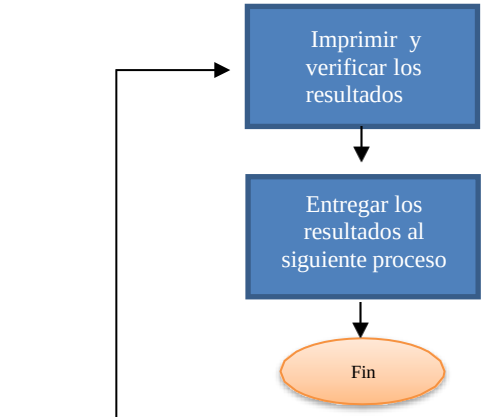
Entre las principales características que el personal debe contar son:

- Cuidado personal (uniforme, peinado, imagen, etc.);
- Conocimiento de la cartera de servicios;
- Conocimiento del manejo de máquinas y equipamiento químico y médicos;
- Buen manejo de materiales químicos;
- Conocimiento de procedimiento de seguridad;
- Cualidades de limpieza y aseo del área operativa;
- Ordenado y organizado;
- Cumplimiento del flujo de procesos.

3. Proceso de análisis de Muestras de clientes.

Tabla 12. -

Flujos de Procesos de Análisis de Muestras propuestos

Recepción de muestras tomadas	Análisis de muestras
	

Nota. Extraído por los autores

Propuesta de Procesos de Entrega de resultados

1. Propósito.

La entrega de resultado es el fin del proceso operativo interno del laboratorio, al concluir con el análisis de las muestras, se procede a ingresar a la base de datos del laboratorio los resultados obtenidos; y, posteriormente, entregar al paciente sus resultados, de la manera que inicialmente se acordó, estas pueden ser vía correo electrónico, medio digitales o entrega de forma física.

2. Actividades.

Entre las principales características que el personal debe contar son:

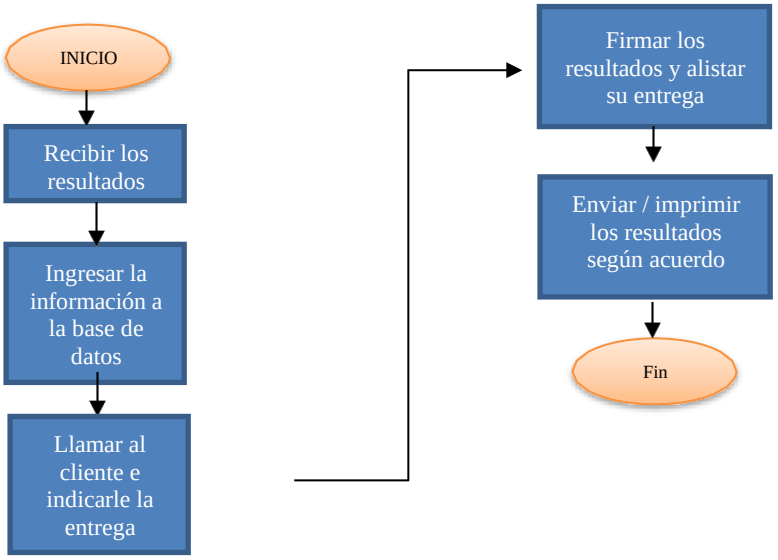
- Cuidado personal (uniforme, peinado, imagen, etc.);
- Conocimiento de la cartera de servicios;
- Paciencia y predisposición para el paciente;

- Registro de información adecuada;
- Cumplimiento del flujo de procesos.

3. Proceso de análisis de entrega de resultados.

Tabla 13. -

Flujos de Procesos de Análisis de Entrega de resultados

Recepción de muestras tomadas	Análisis de muestras
	

Nota. Extraído por los autores

b. Actividades de apoyo o secundarias

Las actividades de apoyo o secundarias son manejadas por la jefa de la sucursal con la colaboración de los empleados designados, dichos procesos secundarios tienen el objetivo de aportar a las actividades primarias, para lo cual, se establece que sus procesos sean mayormente controlados y supervisados.

4.6.3 Fase de control y seguimiento.

La tercera fase de la propuesta del presente proyecto, tiene como propósito llevar un control de las actividades realizadas por las áreas involucradas y realizar un seguimiento de las mismas. Para lograr obtenerlo, se debe poner a disposición el flujo de procesos y las actividades

que deben realizar; para lo cual, es necesario que inicialmente se implementen capacitaciones o grupos de charlas para socializar las mejoras de los procesos operativos.

a. Programa de Capacitaciones

Proponer un plan de capacitación interno, dictado por la jefa de la sucursal, a cada uno de los empleados de todas las áreas. Entre las principales capacitaciones que puedan ser impartidas están:

- Conocimiento de funciones y procesos;
- Cultura organizacional;
- Comunicación efectiva;
- Atención al cliente;
- Conceptos y definiciones de relacionadas a los procesos;
- Importancia del cumplimiento de los procesos;
- Manejo de situaciones de seguridad.

b. Seguimiento y control de procesos.

Es necesario que una vez identificado e impartido los procesos, procedimientos y actividades a ejecutar por cada proceso y empleado, es necesario realizar tareas de seguimiento y control, con el fin que las áreas cumplan con dichas actividades y funciones, y así, evitar el descontrol, falta de organización, cruce de funciones, procesos mal ejecutados, incluso, evitar insatisfacción en los clientes.

Para lograr aquello, se plantea un esquema bajo una ficha de seguimiento y control para cada área y funciones, el mismo que será ejecutado y analizado por la jefa de sucursal.

Figura 19. -

Ficha de seguimiento y control de procesos.

LABORATORIO PRISMA SUCURSAL ALBORADA			
FICHA DE PROCESOS			
PROCESO:		FECHA	
RESPONSABLE:		CARGO DEL RESPONSABLE:	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
6.-			
SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES ANTERIORES			
FIRMA DEL EMPLEADO		FIRMA DEL JEFE DE SUCURSAL	

Nota. Realizado por los autores.

4.7 Plan de implementación de la propuesta

Para finalizar la propuesta de mejora de los procesos operativos del laboratorio Prisma, se elaborará un cronograma de implementación y resumen de los costos de implementación de la propuesta, con el fin que sea analizado por el doctor propietario del laboratorio, y posteriormente aprobada su ejecución.

Figura 20. -

Cronograma de implementación.

ACTIVIDADES	SEMANA 1					Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación propuesta a Gerencia																	
Aprobación de propuesta																	
Socialización fase 1. restructuración																	
Socialización fase 2. Implementación operativa																	
Socialización fase 3. Control y seguimiento.																	

Nota. Realizado por los autores.

Costo de implementación

La implementación de la propuesta generaría beneficios importantes para los objetivos del laboratorio, como crecer en el mercado y generar un mayor índice de ingresos por el crecimiento de los clientes; para lograr aquello, es necesario incurrir en costos necesarios, tal cual se lo detalla a continuación:

Tabla 14. -

Costos de implementación de propuesta.

Actividades	Mes
Presentación propuesta a Gerencia	$150
Alquiler de equipos (proyector)	
Impresiones de proyecto	
Útiles de oficina (marcadores, resaltadores, lápiz, etc.)	
Levantamiento de información	$450
Socialización fase 1. restructuración.	
Especialista de marketing	$250
Socialización fase 2. Implementación operativa	
Impresión de folletos de procesos	$75
Impresión de actividades	$75
Coordinador de Marketing (Mensual)	$600
Socialización fase 3. Control y seguimiento.	
Equipos y herramientas para las Capacitaciones	$400
Horas extras	$150
TOTAL DE LA INVERSION	**$2.000**

Nota. Realizado por los autores.

5 Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusión

En base a las teorías estudiadas por autores como Ruiz K., Bustamante K. y Caicedo M., y Veas L., se pudo identificar que los procesos son parte esencial para cualquier tipo de empresa, y son tan necesarios para cumplir sus objetivos, entre las principales ventajas de tener procesos adecuados e impartidos entre personal, los autores mencionan las siguientes: La rapidez y certeza de cumplir las labores operativas, Beneficios en el ahorro de tiempo en reprocesos, Conserva de equipos y herramientas, Incremento de ventas y Clientes satisfechos.

Se realizó la identificación de los procesos a través de entrevistas y encuestas, al personal a cargo de los procesos del laboratorio y a los clientes que en el último semestre adquirieron algún tipo de servicio en el laboratorio; por lo cual se encontraron hallazgos como: Falta de procesos operativos formales, Funciones y cargos operativos, Empleados no capacitados y Quejas realizadas por clientes, las cuales señalaban que existían demoras en el proceso de Entrega de Resultados, mala Atención del Cliente y Entrega de Resultados a destiempo y no acorde a lo indicado.

La propuesta de diseñar un plan de mejoras para los procesos operativos, incluyo un flujo de procesos a la operatividad del laboratorio, identificación y manual de procesos, y la implementación de capacitaciones para que la propuesta sea impartida a los empleados. La implementación de la propuesta traerá mejoras en la eficiencia de las pruebas médicas realizadas, reducción de costos, crecimiento en el mercado y mejorar la imagen del laboratorio.

5.2 Recomendación

Se recomienda a los administradores y/o propietarios del laboratorio Prisma la implementación de la propuesta de mejorar los procesos operativos, las 3 fases de la propuesta acorde al plan de implementación; e involucrar a todo el personal operativo y administrativo del laboratorio.

Implementar planes de marketing para el laboratorio, utilizando métodos que actualmente impactan en el mercado, estos pueden ser redes sociales, medios de comunicación, participación con influencers, promociones, etc., todo manejado y controlado por el coordinador de marketing que se propuso contratar.

Se recomienda que los administradores o propietario implementen planes de capacitaciones internas o externas para los empleados, permitiendo que estos puedan conocer mayormente la importancia de la operación del laboratorio, las consecuencias de una mala aplicación y los beneficios de su correcto funcionamiento.

Referencias

Andalucia. (2019). CADENA DE VALOR. *Fundación Pública Andaluza*, 12. Obtenido de https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/CADENA-DE-VALOR.pdf

Andrés, G. P., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. . (2017). Reingeniería de procesos. *Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 81-91.

Arianna Camue A., Esperanza Carballal y Darwin Toscano R. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Scielo*, 17. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.pdf

Arias J. , Villasís M. y Miranda M. (2016). Metodología de la investigación. *Revista Alergia México*, 7. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf

Asamblea Constituyente. (20 de octubre de 2008). Constitución de la Republica del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador.

Asamblea Constituyente. (11 de octubre de 2011). Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor. Montecristi, Manabí, Ecuador.

Bayron Prieto C. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la efciencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Pontificia Universidad Javeriana*, 27. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf

Bustamante K. y Caicedo M. (2018). “PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS APLICADO A EMPRESA ENERGYVENTAS S.A”. *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*, 115. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27481/1/Propuesta-proceso-Bustamante-

Caicedo-empastado.pdf

Carlos Ramos Galarza. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 5. Obtenido de file:///C:/Users/adminSaeasa/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf

Goldhaber, Gerald M. (1986). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. *Ediciones Grupo Compás*, 86. Obtenido de http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf

Gomez A. (2019). Tipos y clasificación de los procesos. *Asesor de Calidad*. Obtenido de http://asesordecalidad.blogspot.com/2019/10/tipos-y-clasificacion-de-los-procesos.html#.YdqRNv7MLIU

ISO 9001. (2015). Sistemas de gestión de la calidad. *ISO*. Obtenido de https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

Luis Veas L. (2015). GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL LABORATORIO ALBERUM S.A. *dspace.uniandes.edu.ec*, 97. Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1686/1/TUBADM-014-2015.pdf

Martinez S., Solves J. & Del Rio O. (2017). La gestión por procesos en instituciones sanitarias. *Master en Dirección Médica y Gestión Clínica*. Obtenido de http://calite.umh.es/data/docs/110/Gestion_procesos.pdf

Martínez, C. (24 de enero de 2018). Investigación descriptiva: definición, tipos y características. *Recimundo*. Obtenido de https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva

Mercedes Martín Guzmán. (2015). GESTION OPERATIVA. Niveles de gestión. *Docplayer*, 7. Obtenido de https://docplayer.es/8582158-Gestion-operativa-niveles-de-gestion.html

Pobea M. (2015). LA ENCUESTA. *Sala de lectura digital David Wald*, 14. Obtenido de https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf

Pulido P. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Universidad del Zulia*, 21. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf

Ruiz J. (2013). La cadena de Valor. *Business School*, 9. Obtenido de https://mbaramiromamani.files.wordpress.com/2011/12/lectura-cadena-de-valor.pdf

Ruiz K. (2021). PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA ECOLUB S.A. *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*, 106. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57389/1/ICT-154-2021-T1_RUIZ%20MOLINA%20KATHERINE%20SIRLANE.pdf

Troncoso C. y Amaya A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf

Valdes L. (2018). MANUAL PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS. *Docencia FCA Mexico*, 15. Obtenido de http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal18.pdf

Wilfredo Ramos H. (2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas. *Universidad Mayor de San Andres*, 95. Obtenido de https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndice

A. *Apéndice.- 1* Cuestionario de preguntas a clientes:

LABORATORIO PRISMA (MEJORA DE PROCESOS)

De parte de la universidad de Guayaquil, los autores De La Rosa Silva Rosa Mercedes Quinde Orellana Juan José, el propósito de esta llamada es de realizar un estudio de campo que le permita conocer y evaluar la calidad del servicio que usted recibió y nos permita poder presentar una propuesta de mejora al Laboratorio Prisma.

Agradezco su amable colaboración para lograr este objetivo.

1. ¿Qué tipo de clientes es?

Persona Natural ____
Persona Jurídica ____

2. ¿Desde hace cuánto tiempo usted es cliente de Laboratorio Prisma?

Más de un año ____
Menos de un año ____
Menos de seis meses
Primera vez ____

3. ¿La recepción o toma de muestras fue atendida oportunamente?

Si, a tiempo ____
Si, con poco retraso
No, hubo demora ____

4. De acuerdo al servicio otorgado por el laboratorio Prisma ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la entrega de sus resultados clínicos?

Muy satisfecho ____
Satisfecho ____
Indiferente ____
Insatisfecho ____
Muy Insatisfecho ____

5. ¿Si se le presento dudas en la entrega o en la toma de sus muestras le resolvieron sus inquietudes?

Si ____
No ____

6. ¿Considera que el Laboratorio podría mejorar algún proceso?

Facturación y cobranza
Toma de muestra ____
Tratamiento de muestras
Entrega de resultados ____

B. *Apéndice.- 2* Preguntas para la entrevista dirigida a los empleados del Laboratorio

LABORATORIO PRISMA (MEJORA DE PROCESOS)

De parte de la universidad de Guayaquil, los autores De La Rosa Silva Rosa Mercedes
Quinde Orellana Juan José, el propósito de esta reunión es de realizar una entrevista o conversación sobre temas particulares del Laboratorio que nos permita conocer y evaluar los procesos que actualmente posee la empresa y poder presentar una propuesta de mejora.

Agradezco su amable colaboración para lograr este objetivo.

1) ¿Cuál es su cargo en el Laboratorio?

2) ¿Qué tiempo tiene en el cargo?

3) ¿Qué tiempo tiene en total trabajando en el Laboratorio Prisma?

4) ¿Qué tiempo ha trabajado en toda su vida?

5) ¿Cuándo usted ingreso a trabajar al Laboratorio, recibió una inducción al cargo?

6) ¿Al ingresar a trabajar le explicaron cuáles son los procesos que le corresponden a su cargo?

7) ¿Al ingresar a trabajar en el Laboratorio, le indicaron su manual de funciones de manera detallada?
8) ¿Cuáles son los procesos que usted maneja?
9) ¿Dentro de los procesos que usted maneja, cuales tareas y/o procesos considera que se deben revisar?
10) ¿ha tenido quejas de los clientes de los procesos actuales del laboratorio?
11) ¿Cuáles son las quejas más comunes?
12) ¿Cómo cree usted que se puede mejorar las tareas y los procesos del laboratorio?

C. *Apéndice.- 3* Preguntas para la entrevista dirigida a los empleados del Laboratorio

LABORATORIO PRISMA (MEJORA DE PROCESOS)
De parte de la universidad de Guayaquil, los autores De La Rosa Silva Rosa Mercedes Quinde Orellana Juan José, el propósito de esta reunión es de realizar una entrevista o conversación sobre temas particulares del Laboratorio que nos permita conocer y evaluar los procesos que actualmente posee la empresa y poder presentar una propuesta de mejora. Agradezco su amable colaboración para lograr este objetivo.
1) ¿Cuál es su nombre?
2) ¿Cuál es su cargo en el Laboratorio?
3) ¿Desde cuándo trabaja en el Laboratorio?
4) ¿Cuánto tiempo tiene en su cargo actual?
5) ¿Cómo ha sido su carrera en el Laboratorio, y que cargos ha ocupado?
6) ¿Cuáles son los procesos administrativos existente en el Laboratorio?
7) ¿Cuáles son los procesos operativos existente en el Laboratorio?

8) ¿Cuáles son los procesos que usted administra?
9) En los procesos actuales, ¿Cree usted que se puedan optimizar?
10) ¿Los procesos actuales del laboratorio permiten una atención ágil a los pacientes?
11) ¿Han tenido quejas por parte de los clientes, de los procesos actuales?
12) ¿Cuantas quejas ha recibido de los pacientes y de que procesos?
13) ¿Considera que los procesos en mención, deben ser mejorados?
14) ¿El socio o propietario están al tanto de las quejas recibidas por parte de los pacientes?
15) ¿Existe apertura por parte de los propietario o socios del laboratorio para implementar o mejorar procesos operativos?

D. *Apéndice.- 4* Carta de Autorización de la empresa.

LABORATORIOS L&L
ESPECIALISTAS EN ANÁLISIS CLÍNICOS

Guayaquil, 25 Octubre del 2021

Sres:
Econ. Jorge Chabusa Vargas, MSc
Director de Carrera Ingeniería Comercial
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad de Guayaquil
Ciudad

De mis consideraciones

Yo, **OFELIA MAGDALENA VILLAMAR BRAVO** con cédula de identidad 0919598474, en mi calidad de representante legal de la empresa **L & L ASOCIADOS LAB. S.A.S.** con RUC **0993309125001**, autorizo a JUAN JOSÉ QUINDE ORELLANA con cédula de identidad 0931077580 y ROSA MERCEDES DE LA ROSA SILVA con cédula de identidad 0921160420, estudiantes de la carrera Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas a utilizar información de la empresa para el trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DEL LABORATORIO PRISMA, SUCURSAL ALBORADA – GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021,** mismo que de forma posterior sería cargada en los repositorios digitales de la Universidad de Guayaquil.

Saludos cordiales,

Atentamente

Lcda. Magdalena Villamar
Gerente General
Ruc: 0993309125001

DIRECCION: ALBORADA IV ETP MZ FE VILLA 2
Telefono: 045054666 - 0963135550
Guayaquil - Ecuador