



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial

Carrera:

Administración de Empresas

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Tema:

**Rediseño del manual de proceso del departamento laboratorio clínico a domicilio  
del centro médico Veris Alborada, en la ciudad Guayaquil**

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración de  
Empresas

**Autor:**

Jordy Rafael Fariño Poveda

**Tutor:**

Ing. César Andrés Valenzuela Velasco

Guayaquil-Ecuador

2019



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial

Carrera:

Administración de Empresas

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Tema:

**Rediseño del manual de proceso del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada, en la ciudad Guayaquil.**

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración de Empresas

**Autor:**

Jordy Rafael Fariño Poveda

**Tutor:**

Ing. César Andrés Valenzuela Velasco

Guayaquil-Ecuador

2019

## **Declaración de Responsabilidad**

Yo, **Jordy Rafael Fariño Poveda**, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, titulado: **“Rediseño del manual de proceso del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada, en la ciudad Guayaquil”** es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....  
**Jordy Rafael Fariño Poveda**

C.C.:0953478575

## **Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación**

Yo, **César Andrés Valenzuela Velasco** en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación:

### **CERTIFICA**

Que el trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, cuyo tema es: **“Rediseño del manual de proceso del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada, en la ciudad Guayaquil”** fue elaborado por la Sr. **Jordy Rafael Fariño Poveda**, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

**Ing. César Andrés Valenzuela Velasco**

C.C.:0921620175

Tutor del Trabajo de Titulación

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de tesis en primer lugar a Dios, por darme la fuerza, voluntad y la sabiduría necesaria en cada etapa de mis estudios y poder culminar mi carrera universitaria de manera satisfactoria. A mis padres por brindarme su apoyo incondicional en estos años de estudios, gracias a ellos he logrado convertirme en la persona que soy, a mis hermanos por estar siempre unidos en cada etapa de nuestras vidas, apoyándonos en todo momento.

**Jordy Fariño Poveda**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por sus bendiciones y por siempre guiarme en el buen camino, a mis Padres por darme el ejemplo de trabajo y honestidad, por su apoyo incondicional y sacrificio económico que han tenido que hacer, para poder culminar mis estudios ya que sin ellos no podría ser nada de esto posible. A familiares y amigos por contar siempre con su apoyo en los momentos que los he necesitado, por su paciencia en este proyecto de estudio.

**Jordy Fariño Poveda**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. CAPITULO I.- FUNDAMENTACIÓN</b> .....	5
2.1. MARCO HISTÓRICO .....	5
2.2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	10
2.4. MARCO LEGAL.....	11
<b>3. CAPITULO II.- METODOLOGÍA EMPLEADA</b> .....	18
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	18
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	18
3.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	20
<b>4. CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b> .....	27
4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	27
4.2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	27
4.3. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	27
4.4. FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN.....	42
4.5. RESULTADOS ESPERADOS EN LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.	43
<b>5. CONCLUSIÓN</b> .....	44
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	45
<b>7. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1</b> POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19
<b>Tabla N°2</b> RESULTADO PREGUNTA N°1 .....	20
<b>Tabla N°3</b> RESULTADO PREGUNTA N°2 .....	22
<b>Tabla N°4</b> RESULTADO PREGUNTA N°3 .....	23
<b>Tabla N°5</b> RESULTADO PREGUNTA N°4 .....	24
<b>Tabla N°6</b> RESULTADO PREGUNTA N°5 .....	25
<b>Tabla N°7</b> RESULTADO PREGUNTA N°6.....	26
<b>Tabla N°8</b> MANUAL DE PROCESOS ACTUAL CONTACT CENTER .....	32
<b>Tabla N°9</b> MANUAL DE PROCESOS ACTUAL FLEBOMISTAS MOTORIZADOS .....	33
<b>Tabla N°10</b> MANUAL DE PROCESOS REDISEÑADO CONTACT CENTER.....	36
<b>Tabla N°11</b> MANUAL DE PROCESOS REDISEÑADO FLEBOTOMISTAS MOTORIZADOS .....	38
<b>Tabla N°12</b> PRESUPUESTO DEL REDISEÑO DEL MANUAL .....	42
<b>Tabla N°13</b> PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN .....	43
<b>Tabla N°14</b> PRESUPUESTO DE REFRIGERIO .....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°1</b> RESULTADO PREGUNTA N°1 .....	21
<b>Gráfico N°2</b> RESULTADO PREGUNTA N°2 .....	22
<b>Gráfico N°3</b> RESULTADO PREGUNTA N°3 .....	23
<b>Gráfico N°4</b> RESULTADO PREGUNTA N°4 .....	24
<b>Gráfico N°5</b> RESULTADO PREGUNTA N°5 .....	25
<b>Gráfico N°6</b> RESULTADO PREGUNTA N°6 .....	26
<b>Gráfico N°7</b> ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO.....	30
<b>Gráfico N°8</b> ETAPAS PARA EL REDISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS .....	30
<b>Gráfico N°9</b> ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO.....	34

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo N° 1</b> ÁREAS DEL DEPARTAMENTO .....	48
<b>Anexo N°2</b> FORMATO GUÍA DE OBSERVACIÓN .....	49
<b>Anexo N°3</b> FORMATO DE LA ENCUESTA.....	50
<b>Anexo N°4</b> CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	51
<b>Anexo N°5</b> DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ÁREA CONTACT CENTER .....	52
<b>Anexo N°6</b> DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ÁREA FLEBOTOMISTA MOTORIZADO .....	53
<b>Anexo N°7</b> CERTIFICADO DE CAPACITACIÓN .....	54
<b>Anexo N°8</b> ACTUAL MANUAL DE PROCESOS ÁREA CONTACT CENTER .....	55
<b>Anexo N°9</b> ACTUAL MANUAL DE PROCESOS ÁREA FLOEBOTOMISTAS MOTORIZADOS .....	56

## **RESUMEN**

El centro médico Veris Alborada es una compañía que ofrece servicios médicos con profesionales debidamente preparados, la cual cuenta con el departamento de laboratorio clínico a domicilio, este se divide en dos áreas: Contact Center y Flebotomistas Motorizados, en donde cuentan con un manual de procesos que no está debidamente actualizado por ende los trabajadores realizan procesos que no constan dentro del mismo, ocasionando que realicen sus funciones de una manera no organizada. Debido a esta falencia que se presenta dentro del departamento se vio la necesidad de realizar un rediseño al manual que se tiene actualmente para añadir y mejorar cada uno de estos procesos en donde los trabajadores puedan cumplir sus funciones guiándose a través de pasos debidamente detallados. Donde se pudo realizar diferentes tipos y métodos de investigación las cuales ayudaron a resolver cualquier tipo de inquietud que se presentó al momento de realizar el presente trabajo.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las empresas en la actualidad se mueven mediante procesos y aparece la necesidad de controlar cada uno de ellos, para que este se ejecute de una manera eficiente, por la cual es de mucha importancia el control dentro de las empresa con los respectivos manuales de procesos, ya que al mismo tiempo son guías en donde se designan actividades a una persona dentro de una organización.

La presente investigación tiene como propósito elaborar un rediseño del manual de proceso en el departamento de laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris en la ciudadela alborada de la ciudad de Guayaquil, por tanto contar con un manual de procesos es un método importante para las empresas porque sirve como una guía para quienes la conforman, esto contienen la estructura organizacional y la descripción de las funciones que tiene cada área de trabajo dentro de la empresa, también incluye la descripción de cada puesto, el perfil y los indicadores de evaluación.

Un manual es una herramienta que describe las políticas, los procedimientos y las prácticas con la finalidad de tener establecido las funciones y responsabilidades de los miembros que conforman la empresa y con lo que también ayuda a mejorar cualquier otro aspecto que esté relacionado con la empresa para todos los puestos que la conforman.

Estos procedimientos deben ser revisados periódicamente y modificados de acuerdo a las necesidades que la empresa tenga en este caso en el laboratorio, para así poder tener en cuenta cualquier tipo de nuevos procesos que se pueda ejecutar e ir adaptándose al manual de procesos, luego dársele a conocer al personal para que se adapten y pueden ejecutarlos, siempre y cuando con la respectiva capacitación y teniéndolos siempre informado de lo que ocurre dentro de la empresa para que más adelante no haya ningún inconveniente de parte del personal y seguir cumpliendo a cabalidad con lo que está escrito.

Se considera que al documentar las actividades que se tiene que hacer dentro de la empresa permite que los trabajadores tengan una idea más clara de las funciones que debe realizar cada uno de ellos, efectivamente esto se deberá ir cambiando de acuerdo al pasar los años y poder ir mejorando continuamente los procesos, esto permitirá que los nuevos trabajadores que puedan llegar a la empresa tengan más conocimiento sobre ella.

Actualmente es necesario tener este tipo de documento ya que las certificaciones de calidad lo requieren por lo que su uso interno y diario minimiza los conflictos que puedan ver entre las áreas que conforma la empresa, aumenta la responsabilidad de cada trabajador y se divide el trabajo, la cual aumentara la productividad de la empresa y la de cada trabajador.

Para esto es necesario el compromiso de toda la organización, en primer lugar de las autoridades de la empresa, porque se deberá tomar decisiones usando una metodología para realizar la elaboración del organigrama, al contar con un manual permite que la empresa, sobre todo el personal que lo conforma tenga más conocimientos sobre la misma y es importante no solo documentar el documento del manual si no darlo a conocer e iniciar la capacitación hacia el personal para lograr el cumplimiento de lo que se ha plasmado en el documento y esto permitirá disminuir las posibles fallas y los procesos de los trabajadores.

Los manuales administrativos ofrecen una serie de beneficios que refleja la importancia que conlleva contar con uno, por lo que cuenta con las siguientes ventajas:

- Mantiene un estable plan de organización.
- Ayuda que todo los que conforman la empresa tengan claro cuáles son las funciones dentro de la organización.
- Facilita el estudio de las problemáticas que hay en la organización.
- Sirve como una guía para la preparación y clasificación del personal.
- Evita discusiones y mal entendidos en los procesos.
- Aseguran coherencia en los procedimientos y normas.

Actualmente el centro médico Veris cuenta con falencias en los procesos administrativos dentro del departamento laboratorio clínico a domicilio, este se divide en dos áreas:

- **Contact Center:** Se encargan de recibir llamadas de parte de los pacientes para poder agendar una cita para su respectivo examen de sangre. (*Véase en el anexo N°1*)
- **Flebotomistas Motorizados:** Encargados en extraer la sangre de las venas de los pacientes ofreciendo el servicio a domicilio. (*Véase en el anexo N°1*)

Se debe mencionar que estas dos áreas Contact Center y Flebotomistas Motorizados si cuenta con el manual respectivo pero este no se encuentra debidamente actualizado ya que hay procesos que se realizan de manera frecuente y estos no están plasmados dentro del mismo, esto causa que los trabajadores de ambas áreas no trabajen en conjunto y no tengan concordancia sobre los procesos que realizan cada día.

El servicio más solicitado con la cuenta la empresa Veris es el laboratorio clínico y aún más el servicio a domicilio, ya que el mercado va adaptándose a cada una de las necesidades de las personas por lo que cada vez hay más negocios que ofrecen llevar servicios y productos hasta el domicilio del cliente, por lo que la rama de la salud no es la excepción.

Los laboratorios clínicos ya venían ofreciendo el servicio a domicilio pero esto se lo usaba en situaciones de emergencia, en caso de que el paciente no pueda movilizarse debido a cualquier situación médica en la que este se encontrara, ya que en la actualidad esto ha llevado a más cambios como por ejemplo los laboratorios

Veris empezó a brindar este beneficio con el fin de ofrecer comodidad con un servicio que vaya acorde al estilo de vida del cliente, por lo que si ellos no pueden dirigirse hacia el laboratorio, el laboratorio se dirige a ellos, también va de la mano con la comodidad que se tiene al momento de leer los resultados en casa, en ocasiones se los envía por medio de correo electrónico al mismo también poder revisar los resultados en la página web por lo que el profesional encargado también podrá revisar los resultados de los exámenes e incluso desde los celulares con la aplicación respectiva.

Anteriormente los clientes tenían que ir obligatoriamente a ver sus resultados en sobre cerrado y solo al interesado por lo que actualmente cualquier duda que tenga el cliente respecto al examen los puede hacer mediante las redes sociales de la empresa.

Este servicio no solo va dirigido a empresas para los chequeos, y ocupacionales, sino también a persona que por su agenda diaria, solicitan un servicio personalizado adaptable a sus horarios, dependiendo de la disponibilidad de cada laboratorio, hay algunos que trabajan en horas de oficina y otras que funcionan en las clínicas a los que están presto a dar servicio a domicilio en cualquier momento en el que haya una emergencia.

Servicio que va teniendo acogida poco a poco principalmente atendiendo a niños, adultos mayores, personas con movilidad reducida y mujeres embarazadas, teniendo las sucursales en puntos clave de la ciudad para así estar más cercas de los clientes y tener aún más rentabilidad por parte de la empresa.

**PROBLEMA:** ¿Cómo rediseñar el manual de procesos del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada?

**OBJETIVO:** Rediseñar el manual de procesos del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada en el año 2019 hasta el año 2020, en la ciudad Guayaquil.

En el presente trabajo se desarrollara mediante tres capítulos en donde se podrá resolver cada uno de las inquietudes sobre las falencias que existen dentro del departamento de laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris, plasmado de la siguiente manera:

**Capítulo I.** Se realiza la Fundamentación en donde se analiza la situación del departamento en donde se describe los respectivos antecedentes, teorías y leyes mediante el marco histórico, teórico, conceptual y jurídico.

**Capítulo II.** Se emplea la Metodología mediante los tipos y métodos de investigación en donde se podrá obtener datos relevantes que puedan ayudar con tema respectivo.

**Capítulo III.** Se desarrolla la Propuesta en donde se precisa las actividades que se implementará para poder resolver el problema existente dentro del departamento con resultados factibles mediante herramientas necesarias de investigación.

**Finalmente,** mediante una conclusión con respecto al tema investigado se da conocer que se ha cumplido con los objetivos planteados, dando a conocer cuales fueron estas estrategias que ayudaron a la solución de la problemática.

## 2. CAPITULO I.- FUNDAMENTACIÓN

### 2.1. MARCO HISTÓRICO

#### 2.1.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES

(Reyes, 2008)Temas de trabajo de grado para obtener el título de Microbiólogo Industrial *“Elaboración y actualización del procedimiento operativos estándares del laboratorio ambiental de la universidad Javeriana de Bogotá”* presentada por Victoria Hernández Reyes con el fin de Actualizar y elaborar los procedimientos para poder tener un mejor rendimiento en el área del laboratorio.

(Perez, 2009)Trabajo de tesis para obtener grado de maestría de la Universidad de Veracruzana sede: facultad de contaduría de Poza Rica – Tuxpan *“Manual de procedimiento para efectuar prácticas de laboratorio en la facultad de ingeniería mecánica”* autor Blas Guzmán Pérez con el propósito de aumentar la calidad de las enseñanzas de los alumnos de las asignaturas ya relacionadas al tema.

(Cuadro, 2017) Escuela **Superior Politécnica** de Chimborazo como trabajo de titulación *“Propuesta para la actualización del manual de proceso para el área de laboratorio clínico del hospital “Alfonso Villagómez Román” de la ciudad de Riobamba”* donde la autora plantea elaborar un manual de procesos con el objetivo de elaborar las actividades indispensables que se deben ejecutar para la ejecución y el cumplimiento de las funciones asignadas para lograr sus objetivos y funciones

#### 2.1.2 ANTECEDENTES DE VERIS

El centro médico Veris fue fundada en el año 2008, del Grupo Futuro ‘Promotores Médicos Latinoamericanos Latino medical S. A’ la cual está conformado por varias compañías entre las primordiales son:

- Salud S.A
- Veris Centrales Médicas
- Equivida
- Seguro Equinoccial
- Metropolitan
- Touring
- Tecniseguros

Veris es una compañía que ofrece servicios médicos con profesionales debidamente preparados para este servicio, la cual cuenta con diferentes tipos de especialidades médicas en el Ecuador, Veris cuenta con 10 centrales médicas y 26 laboratorios en las principales ciudades del Ecuador como lo es Guayaquil, Cuenca y Quito.

El principal objetivo de la compañía es el enamoramiento que tiene hacia el cliente por lo que siempre está en constante búsqueda en las nuevas implementaciones para ir mejorando el servicio, los objetivos y las planeaciones estratégicas continuamente.

Veris en sus inicios realizaba atención solo a clientes particulares y asegurados de la empresa de Salud S.A en la actualidad, atiende a clientes asegurados con diferentes seguros como: Más Ecuador, BMI, HUMANA, AIG. En la actualidad Veris se encuentra ofreciendo los siguientes servicios:

- Consultas médicas.
- Laboratorio clínico a domicilio.
- Laboratorio de imágenes.
- Odontología.
- Farmacia.
- Medicina empresarial.
- Óptica.
- Servicios complementarios.

### **2.1.2 HISTORIA DE LOS MANUALES**

El uso de los manuales comienza desde la Segunda Guerra Mundial estos formaron parte de las estrategias seguidas, por lo que no se contaba con personal capacitado en estrategias de guerra por ello, mediante los manuales se enseñaba a los soldados en las actividades que se deberían desarrollar en campaña.

En los años 80 los primeros intentos formales de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándum, instrucciones internas, mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo. Por lo cual estos intentos necesitaban de un perfil profesional, pero se ejecutaron la base para los anteriores manuales administrativos.

En los años 90 debido al aumento de especialización y a la división del trabajo, las tareas que se realizaban diariamente de los procesos administrativos y tecnológicos de las empresas se convirtieron en rutinas que cambiaban el desempeño, lo cual hizo necesario el uso de herramientas para establecer los lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

Actualmente los manuales de Procedimientos constituyen una de las etapas del Proceso Administrativo que dan forma a la estructura de la Administración universalmente reconocida; cuando la Administración es percibida como algo necesario, su ejercicio se ejecuta por medio un proceso, en el que cada parte, acto y etapa, están firmemente unidas con las demás, la cual se dan de forma simultáneamente. Por ende se conoce como “Proceso Administrativo” y esta presenta en todo la etapa de vida de una empresa, sea privado, público o mixto. En épocas de vida más sencilla, era de suma importancia una buena Administración, hoy en día es algo fundamental.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. MANUAL ADMINISTRATIVO**

(Munera, 2002) dice que “Es la forma la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización”.

(Diamond, 2002) dice que “Son un medio de comunicación muy especializados y requiere de habilidades de comunicación especializadas, que se estructuran través de pasos simples y lógicos”.

De acuerdo a las definiciones de los autores, manual es una guía en la cual se encuentra los procesos y mecanismo estructurados mediante pasos simples.

### **2.2.2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Según (Prieto, 1997) dice que “Es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error o accidentes”.

Según el autor un proceso ayuda a que se trabaje de una manera más rápida en la que disminuirán los errores de parte de los trabajadores y así tener más agilidad al momento de realizar cada uno su trabajo.

### **2.2.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Según (Álvarez, 1996) dice que “Es una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”

Según (Gómez, 2001) dice que “Es un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar actividades de puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”.

Según (Palma, 2005) “El manual de procedimiento es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización”.

De acuerdo con las definiciones anteriores, se puede decir que un manual de procesos se encarga de describir de forma detallada de cada una de las actividades que se realicen dentro de una empresa lo que quiere decir que el documento es de sumamente importancia para la empresa y las personas que la conforman.

#### **2.2.4. LABORATORIO**

Según (Ucha, Definición ABC, 2008) dice que “Es un lugar físico que se encuentra especialmente equipado con diversos instrumentos y elementos de medida o equipo, en orden a satisfacer las demandas y necesidades de experimentos o investigaciones diversas”

Con respecto a la definición un laboratorio es aquel lugar donde están los recursos necesarios de acuerdo a las demandas de las personas para realizar investigaciones de acuerdo a las que esta sea necesaria.

#### **2.2.5. CLÍNICO**

Según (Ucha, 2010) dice que “La palabra clínico observa varios usos, uno de los usos más extendido de la palabra es para referirse a la disciplina de la medicina que se ocupa de la observación directa del paciente y de su posterior tratamiento en casa de ser necesario”

Según el autor esta definición quiere decir que se llama clínico a la persona que se dedica al ejercicio de la medicina y a la persona quien atiende con urgencia la cual realiza un diagnóstico y tratamiento de las enfermedades de las personas que la presente.

#### **2.2.6. LABORATORIO CLÍNICO**

Según (Perez Porto & Gardey , 2013) Dice que “Son aquellos donde los expertos en diagnósticos desarrollan los análisis que contribuyen al estudio, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de los problemas de salud”.

Según (Lara, 2012) “Es el establecimiento público o privado en el cual se realizan los procedimientos de análisis de especímenes biológicos de origen humano, como apoyo a las actividades de diagnóstico”.

De acuerdo a los autores es un lugar donde expertos analizan muestras biológicas humanas donde contribuyen a la prevención de cualquier tipo de enfermedades que se presente a una persona.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**CENTRO MEDICO.** - Establecimiento donde se imparten servicios de salud básica.

**CONTACT CENTER.** - Área dentro de una empresa en donde se gestionan las comunicaciones concretas con los clientes.

**FLEBOTOMISTA.** - Profesional médico que se especializa en tomar muestras de sangre de los pacientes a través de la perforación de venas.

**REDISEÑO DE PROCESOS.** - Iniciativa para realizar mejoras significativas al rendimiento organizacional para el aumento de la eficiencia y efectividad de procesos del negocio.

**SERVICIO A DOMICILIO.** - Proceso mediante el cual se acercan los productos o servicios ofrecidos por la empresa hasta el lugar donde se encuentra el cliente permitiendo que este goce de dicho producto sin tener que movilizarse hacia la empresa.

**LABORATORIO CLINICO A DOMICILIO.** - Lugar donde los profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades la cual mediante el personal encargado en dirigirse a la casa de los clientes a recoger la muestra necesaria para dicho análisis.

## **2.4. MARCO LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **Sección octava Trabajo y seguridad social**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

#### **CAPÍTULO SEXTO**

#### **TRABAJO Y PRODUCCIÓN**

##### **Sección primera**

##### **Formas de organización de la producción y su gestión**

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

## **Título VII**

### **RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR**

#### **Capítulo primero**

##### **Inclusión y Equidad**

**Art. 340.-** El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

### **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TODA UNA VIDA**

#### **Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad**

##### **Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria**

**5.1** Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

**5.2** Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

**5.4** Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica.

## **CÓDIGO DEL TRABAJO**

### **Título preliminar**

#### **Disposiciones fundamentales**

**Art. 3.-** Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

**Art. 4.-** Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

**Art. 7.-** Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

## **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **Ámbito de aplicación**

**Art. 1.-** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento rigen para todo el territorio nacional y son aplicables para el funcionamiento, vigilancia y control de los laboratorios clínicos, así como para el ejercicio de los profesionales y personal auxiliar que laboren en estos establecimientos.

## **CAPÍTULO II**

### **Tipología de los laboratorios clínicos**

**Art. 2.-** Laboratorio clínico es la denominación genérica de los servicios de salud con funciones técnico-complementarias, sean estos públicos o privados, en los que se realizan análisis clínicos generales o especializados de muestras o especímenes biológicos provenientes de individuos sanos o enfermos, cuyos resultados apoyan en la prevención, diagnóstico, tratamiento y monitoreo de los problemas de salud.

## **CAPÍTULO III**

### **Del permiso de funcionamiento de los laboratorios clínicos**

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

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

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

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

**Art. 9.-** Los laboratorios clínicos que dependan de un establecimiento de salud, funcionarán los días y horas correspondientes de acuerdo al horario de atención de los mismos, como es el caso de las Unidades de Salud que funcionan 12 y 24 horas, para lo cual el laboratorio deberá contar con el personal necesario.

**Art. 10.-** Los puestos de toma de muestras del Modelo de Organización y Funcionamiento de la Red Nacional de Laboratorios Clínicos del Ministerio de Salud Pública, están sujetos a inspección, y deberán tener el Permiso de Funcionamiento Anual del laboratorio del cual deriva, permiso en el que constará el número de puestos de toma de muestras y la dirección de cada puesto.

## **CAPÍTULO IV**

### **Del personal de los laboratorios clínicos**

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

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

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

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

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

## **CAPÍTULO VI**

### **Puestos de toma de muestras**

**Art. 21.-** Los puestos de toma de muestras, son áreas físicas separadas del laboratorio clínico del cual deriva y tienen las siguientes funciones:

- Tomar o recibir muestras o especímenes biológicos solicitados por el profesional de la salud, para el análisis correspondiente.
- Identificar las muestras o especímenes biológicos para el análisis posterior (nombre del paciente, edad, tipo de muestra, fecha/hora de recolección).
- Asegurar las condiciones adecuadas de recepción, tomas, almacenamiento y transporte de muestras o especímenes biológicos, que serán procesadas en el laboratorio clínico.
- Llenar los datos completos del "Registro de tomas, transporte y recepción muestras" que consta en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico.

## **CAPÍTULO IX**

### **De la entrega y conservación de resultados**

**Art. 38.-** Los resultados de los análisis clínicos realizados a los pacientes ambulatorios serán entregados al usuario o al profesional tratante. Los resultados de análisis clínicos de internación y emergencia se enviarán al servicio del profesional tratante y al conceder el alta médica podrán ser entregados al usuario, dejando una copia en el archivo. Los resultados de análisis clínicos realizados a pacientes con discapacidad mental o menores de edad, serán entregados al profesional tratante o a su representante legal.

**Art. 39.-** Los laboratorios clínicos que detectaren valores de alerta, deberán informar de manera urgente al médico tratante y/o al usuario, con la finalidad de que éste busque atención emergente.

**Art. 40.-** Las enfermedades de notificación obligatoria deberán informarse a la autoridad sanitaria competente de la respectiva jurisdicción.

**Art. 41.-** Los resultados de los análisis clínicos, durante un proceso médico legal, se entregarán únicamente a la autoridad que solicitó el examen, garantizando de esta forma la confidencialidad de los mismos.

**Art. 42.-** La solicitud e informe de resultados del laboratorio clínico que depende de un servicio de salud público o privado, deberán cumplir los requerimientos de la historia clínica única vigente. La emisión de resultados por vía electrónica debe garantizar su integridad y confidencialidad.

**Art. 43.-** Las órdenes o solicitudes para exámenes de laboratorio clínico deben ser codificadas de manera consecutiva y disponible en formato digital o físico.

**Art. 44.-** Las solicitudes de exámenes de laboratorio clínico, los archivos de los resultados de los análisis clínicos, los resultados de control de calidad interno y externo, y los informes de corrección de desviaciones o errores de calidad, estarán acordes a la Norma Técnica de Laboratorio Clínico.

### **3. CAPITULO II.- METODOLOGÍA EMPLEADA**

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación será desarrollada en un enfoque mixto ya que analizará datos cuantitativos que nos permitirá determinar con exactitud los datos numéricos mediante la tabulación de las encuestas y cualitativos porque se podrá estudiar las actividades que se realizan en la empresa y poder detectar el momento donde se producen las falencias en el departamento.

#### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.2. De campo.**

Se ha observado las falencias que existe dentro del departamento de laboratorio a domicilio, la falta de organización que tienen los trabajadores al realizar procesos con los que no cuenta el manual que se tiene en la actualidad.

##### **3.2.3. Descriptiva.**

Se aplicó este tipo de investigación por lo que es necesario describir cuales son las causas que dieron origen a esta problemática para poder darle una solución.

#### **3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.3.1 MÉTODO TEÓRICO**

###### **Analítico - Sintético**

Se realizó este método para conocer la situación con la que cuenta el departamento laboratorio clínico a domicilio donde se identificaran las causas y los posibles problemas existentes.

###### **Histórico - Lógico**

Se aplicó este método porque es necesario conocer el origen de la empresa y los antecedentes de manuales de procesos en el transcurso del tiempo.

## **Inductivo- Deductivo**

Este método permitió analizar la información de la observación y la encuesta para llegar a una conclusión.

### **3.3.2. MÉTODO EMPÍRICO**

#### **Observación**

A través de este método se logró observar de forma no participativa el comportamiento de los trabajadores en el departamento de laboratorio clínico a domicilio donde se evaluará los procesos realizados por los trabajadores. *(Véase en el anexo N°2)*

#### **Encuesta**

Se utilizó este método para la recopilación de información para poder obtener datos de los trabajadores con estos resultados adquirido se analizará la problemática. *(Véase en el anexo N°3)*

### **3.3.3. MÉTODOS ESTADÍSTICOS**

#### **Muestreo Probabilístico**

#### **Población y Muestra**

La población del departamento de laboratorio clínico a domicilio está conformada por 12 trabajadores ya que el número de las personas que conforman el departamento es menor que 100 por lo tanto, no requiere de fórmula para establecer la muestra.

**Tabla N°1 POBLACIÓN Y MUESTRA**

<b>ÁREA DE TRABAJO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Contact Center	4
Flebotomistas Motorizados	8
<b>Total</b>	<b>12</b>

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

### **3.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

#### **3.4.1. ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN.**

Por medio de la técnica de observación no participativa se pudo detectar como se lleva a cabo cada uno de los procesos que se realizan. En donde se demuestra que las dos áreas cuentan con manual, pero se ejecutan procesos que no están plasmado en el mismo.

#### **3.4.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTA.**

Se realizó las encuestas con 6 preguntas cerradas dirigidas a los 12 trabajadores que trabajan dentro del departamento para poder conocer con exactitud la problemática que se presenta.

**PREGUNTA 1.** ¿Conoce usted si en el departamento de laboratorio clínico a domicilio cuenta con un manual de procesos?

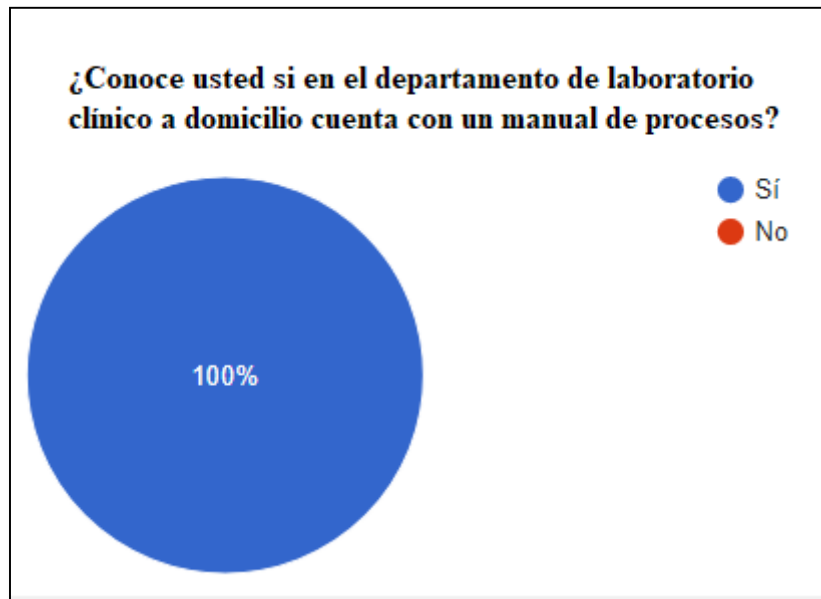
**Tabla N°2 RESULTADO PREGUNTA N°1**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>SI</b>	12	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Gráfico N°1 RESULTADO PREGUNTA N°1**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**ANÁLISIS.** - de las personas encuestadas con un total del 100% todos los colaboradores del departamento conocen del manual de procesos que se tiene en la actualidad.

**PREGUNTA 2.** ¿Conoce cada una de sus funciones y procesos que debe seguir de acuerdo al manual de procesos?

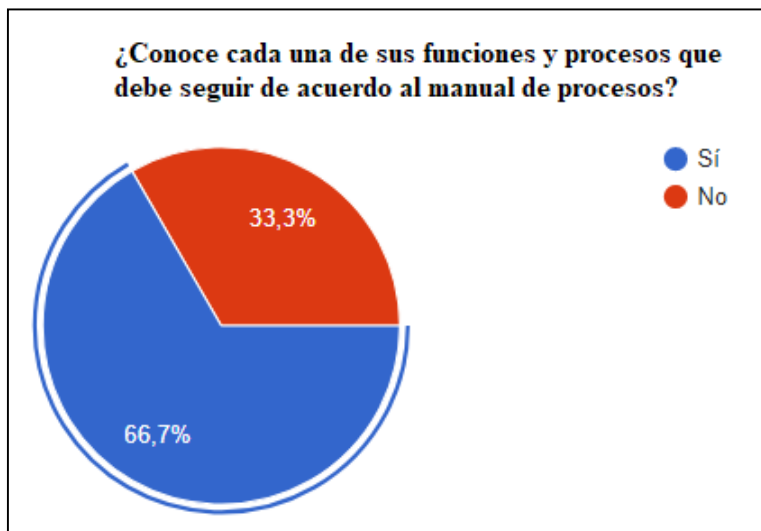
**Tabla N°3 RESULTADO PREGUNTA N°2**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>SI</b>	8	66.7%
<b>NO</b>	4	33.3%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Gráfico N° 2 RESULTADO PREGUNTA N°2**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**ANÁLISIS.** - de las personas encuestadas un 66.7% los trabajadores conocen cada una de sus funciones que debe seguir, mientras que el 33.3% no tienen conocimiento sobre las funciones que le corresponden realizar.

**PREGUNTA 3.** ¿Usted realiza funciones que no están dentro del manual de procesos?

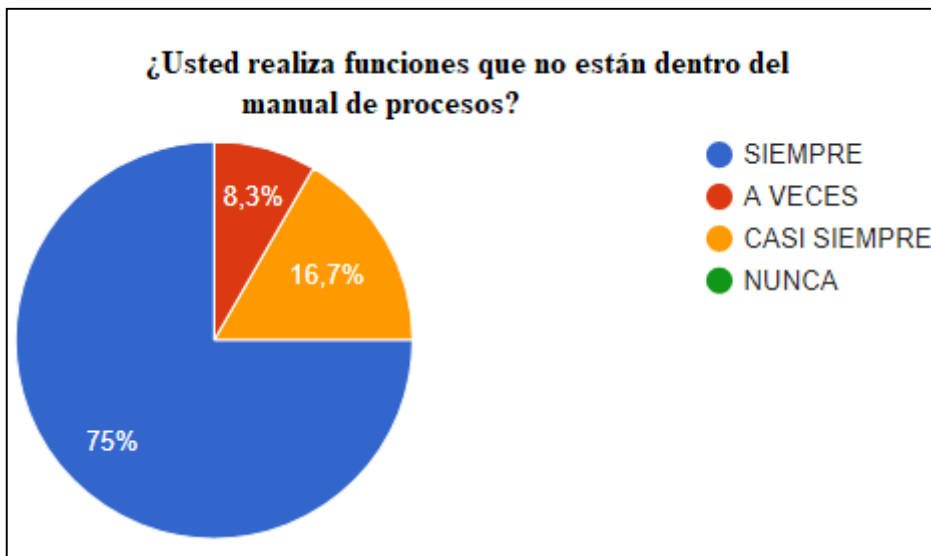
**Tabla N°4 RESULTADO PREGUNTA N°3**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>SIEMPRE</b>	9	75%
<b>A VECES</b>	1	8.3%
<b>CASI SIEMPRE</b>	2	16.7%
<b>NUNCA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Gráfico N°3 RESULTADO PREGUNTA N°3**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborador por:** Jordy Fariño.

**ANÁLISIS.** - De las personas encuestadas un 75% de los trabajadores siendo el porcentaje mayor, se da a conocer que los trabajadores realizan funciones que no están dentro del manual que se tiene en la actualidad.

**PREGUNTA 4.** ¿Cree usted que es necesario realizar una mejora al manual de procesos que se tiene actualmente?

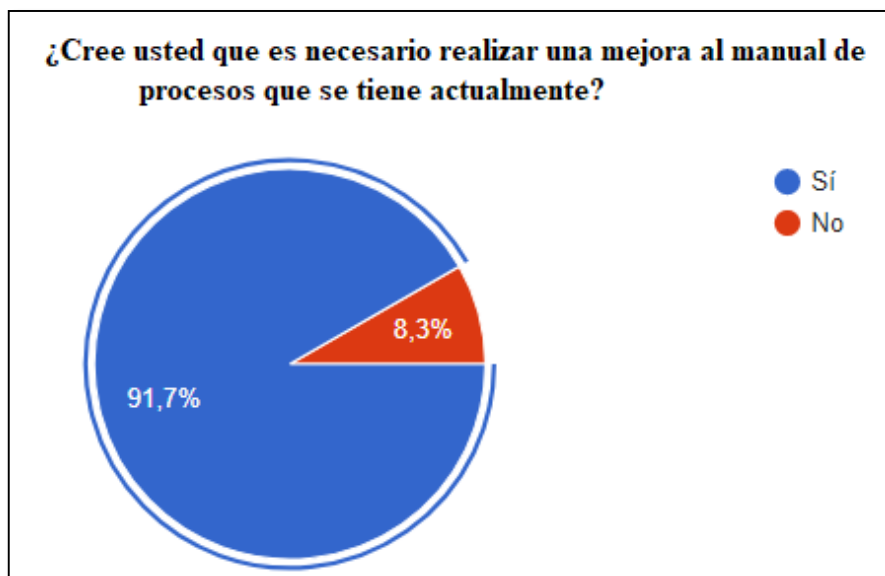
**Tabla N°5 RESULTADO PREGUNTA N°4**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>SI</b>	11	91.7%
<b>NO</b>	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Gráfico N°4 RESULTADO PREGUNTA N°4**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**ANÁLISIS** - De las personas encuestadas un 91.7%, los trabajadores consideran que es necesario realizar una mejora al manual de procesos que se tiene actualmente.

**PREGUNTA 5.** ¿Cómo considera usted que se realicen modificaciones dentro del manual de procesos, para obtener una mayor coordinación de las funciones y actividades dentro del departamento?

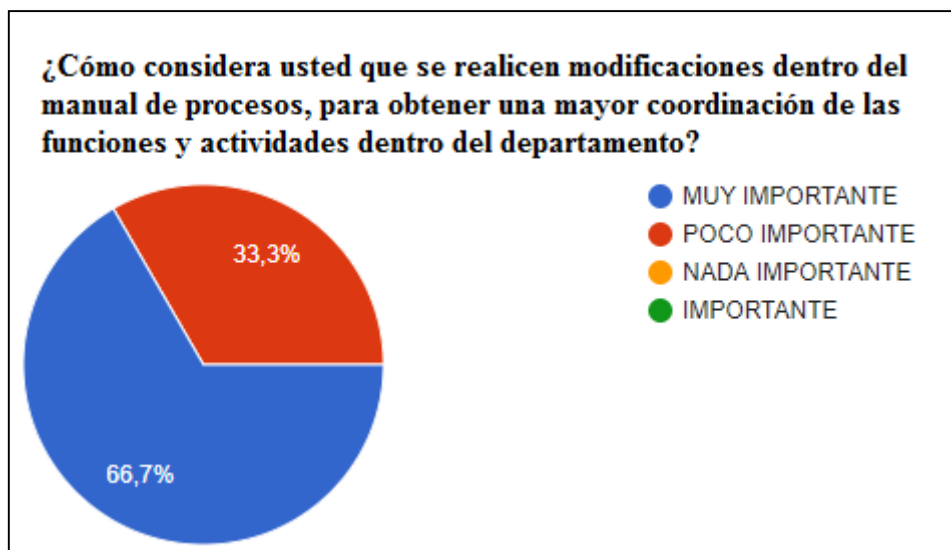
**Tabla N°6 RESULTADO PREGUNTA N°5**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>MUY IMPORTANTE</b>	8	66.7%
<b>POCO IMPORTANTE</b>	4	33.3%
<b>NADA IMPORTANTE</b>	0	0%
<b>IMPORTANTE</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Gráfico N°5 RESULTADO PREGUNTA N°5**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborador por:** Jordy Fariño.

**ANÁLISIS.** - De las personas encuestadas un 66,7% los trabajadores consideran que realizar modificaciones dentro del manual de procesos para poder obtener una mayor coordinación de las funciones es un método muy importante y un 33.3% considera que es poco importante.

**PREGUNTA 6.** ¿Considera usted que utilizar el manual de procesos ayudara a mejorar sus labores dentro del departamento?

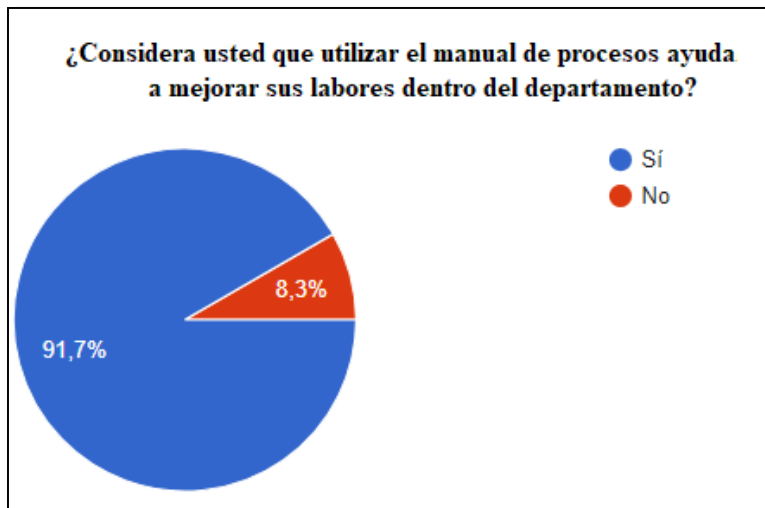
**Tabla N°7 RESULTADO PREGUNTA N°6**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>SI</b>	11	91.7%
<b>NO</b>	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Gráfico N°6 RESULTADO PREGUNTA N°6**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**ANÁLISIS.** - Con el mayor porcentaje 91.7%, los trabajadores consideran que utilizar el manual de procesos ayuda a mejorar las labores dentro del departamento.

## **4. CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Rediseño del manual de procesos del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico VERIS Alborada.

### **4.2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA**

Mejorar los procesos que se ejecutan dentro del departamento laboratorio clínico a domicilio, controlando las actividades que realizan cada trabajador para poder tener una mejor productividad.

### **4.3. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

En esta propuesta se pretende mejorar de una manera productiva los procesos que se ejecutan dentro del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada, ya que los procesos que realizan los colaboradores del ya mencionado departamento no están plasmado en el manual que se tiene actualmente.

Por tal motivo se realizó un rediseño del manual de procesos para darle solución a esta problemática que se presenta dentro del departamento, para la implementación de esta manual se procede a realizar mediante el análisis FODA y CAPA.

## ANÁLISIS. FODA

### **F**

- Servicio a domicilio con buena demanda .
- Trabajadores debidamente capacitados en el area que se desempeñan.
- Instrumentos de analisis con tecnologica de punta.

### **O**

- Convenios con entidades de salud, publicas y privadas.
- Implementar nuevos servicios médicos a domicilios como puesta de sueros, toma de presión, inyecciones.
- Aumento de nuevos pacientes.

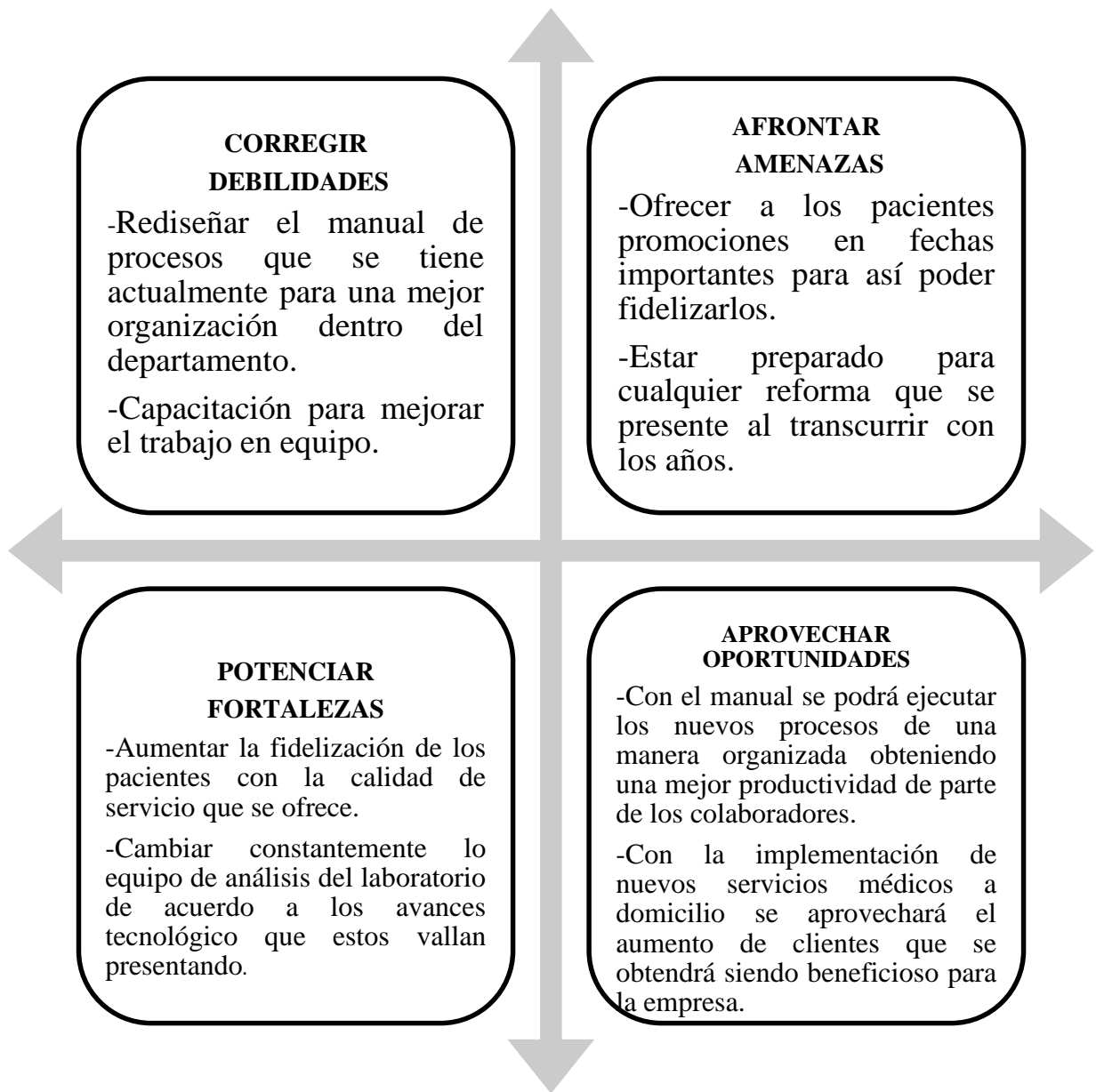
### **D**

- Ausencia de manual de los procesos debidamente actualizados.
- Falta de compromiso con el trabajo en equipo.

### **A**

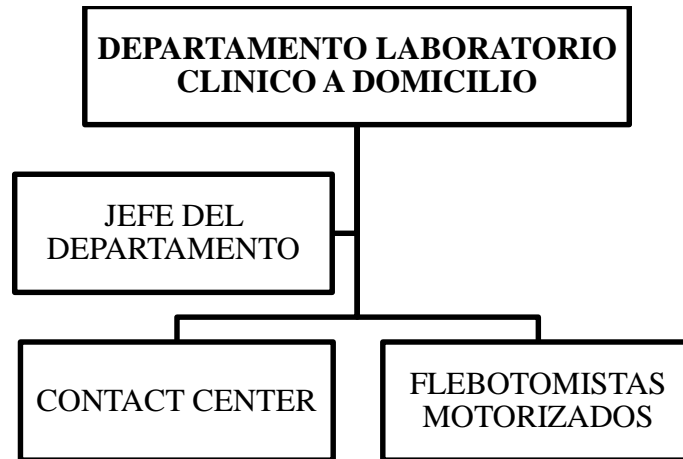
- Competencia directa
- Economia de la Pais.
- Nuevas reformas para el funcionamiento de laboratorios clinicos .

## ANÁLISIS CAPA



## ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO LABORATORIO CLÍNICO A DOMICILIO

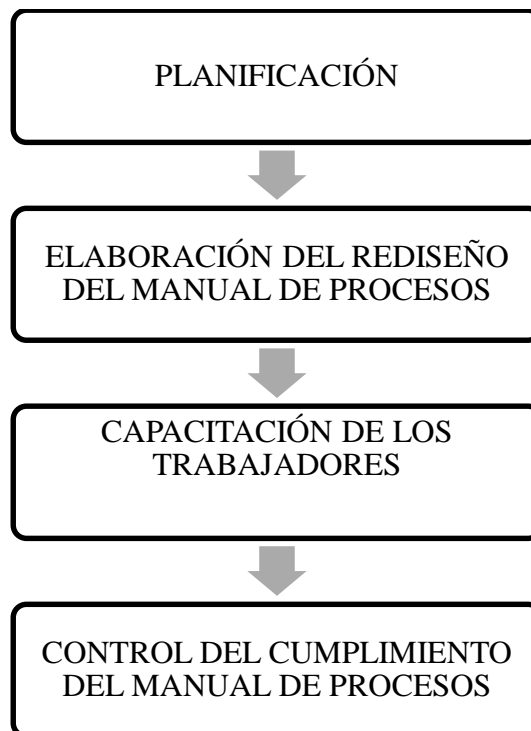
Gráfico N° 7 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO.



Elaborado por: Jordy Fariño.

La propuesta se obtiene mediante cuatro etapas para poder implementarse.

Gráfico N°8 ETAPAS PARA EL REDISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS



Elaborado por: Jordy Fariño.

## **Etapa 1. Planificación.**

Se tiene la necesidad de planificar la propuesta del rediseño del manual de procesos del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada, en donde se realizara cambios al manual añadiendo y mejorando cada uno de los procesos que se ejecutan permitiendo mejorar el desempeño de los trabajadores teniendo una buena organización dentro del departamento. Se realizara actividades como la respectiva capacitación en donde se les dará a conocer el rediseño del manual explicando cada uno de los procesos y la importancia que tiene al utilizarlo. *(Véase en el anexo N°4)*

## **Etapa 2. Elaboración del rediseño del manual de procesos.**

Mediante lo establecido en la planificación se realizó el rediseño del manual en las dos áreas del departamento, Contact Center y Flebotomistas Motorizados añadiendo y mejorando de manera sistemática cada uno de los procesos detalladamente para el desempeño de cada uno de los trabajadores de cada área.

A continuación se da a conocer el significado de los siguientes términos:

- **Venopunción:** Técnica en donde se utiliza una aguja para extraer sangre de una vena.
- **Torniquetes:** Banda elástica que sirve para comprimir una vena por diferentes motivos.
- **Hematomas:** Pequeña acumulación de sangre, causado por una mala venopunción.
- **Gradillas:** Instrumento que sirve para dar soporte de forma vertical los tubos en donde se reciben las muestras de sangre.
- **Guardianes:** recipiente en donde se deposita los desechos cortos punzantes.

**Manual de procesos con el que cuenta actualmente el área de Contact Center:**

**Tabla N° 8 MANUAL DE PROCESOS ACTUAL CONTACT CENTER.**

<b>LAB. CLINICO A DOMICILIO.</b>		
<b>ÁREA</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>SUBPROCESOS</b>
<b>CONTACT CENTER</b>	Registro de paciente	
	Gestión de agenda	
	En caja se debe escalar el requerimiento mediante grupo de whatsApp, sin ofertar día y hora de atención ya que se debe coordinar con la agenda ya programada.	
	Los tiempos de atención de la toma de muestra son de 15 minutos.	
	El tiempo de llegada del flebotomista es 10 minutos antes o después de la hora fijada.	
<b>CONTACT CENTER</b>	Informar que debe estar preparado para la respectiva muestra.	Enviar agendamiento a flebotomista motorizado.
<b>FIN</b>		

**Fuente:** Manual Veris. Dep. Laboratorio clínico a domicilió.

**Manual de procesos con el que cuenta actualmente el área de Flebotomistas Motorizados:**

**Tabla N°9 MANUAL DE PROCESOS ACTUAL FLEBOMISTAS MOTORIZADOS.**

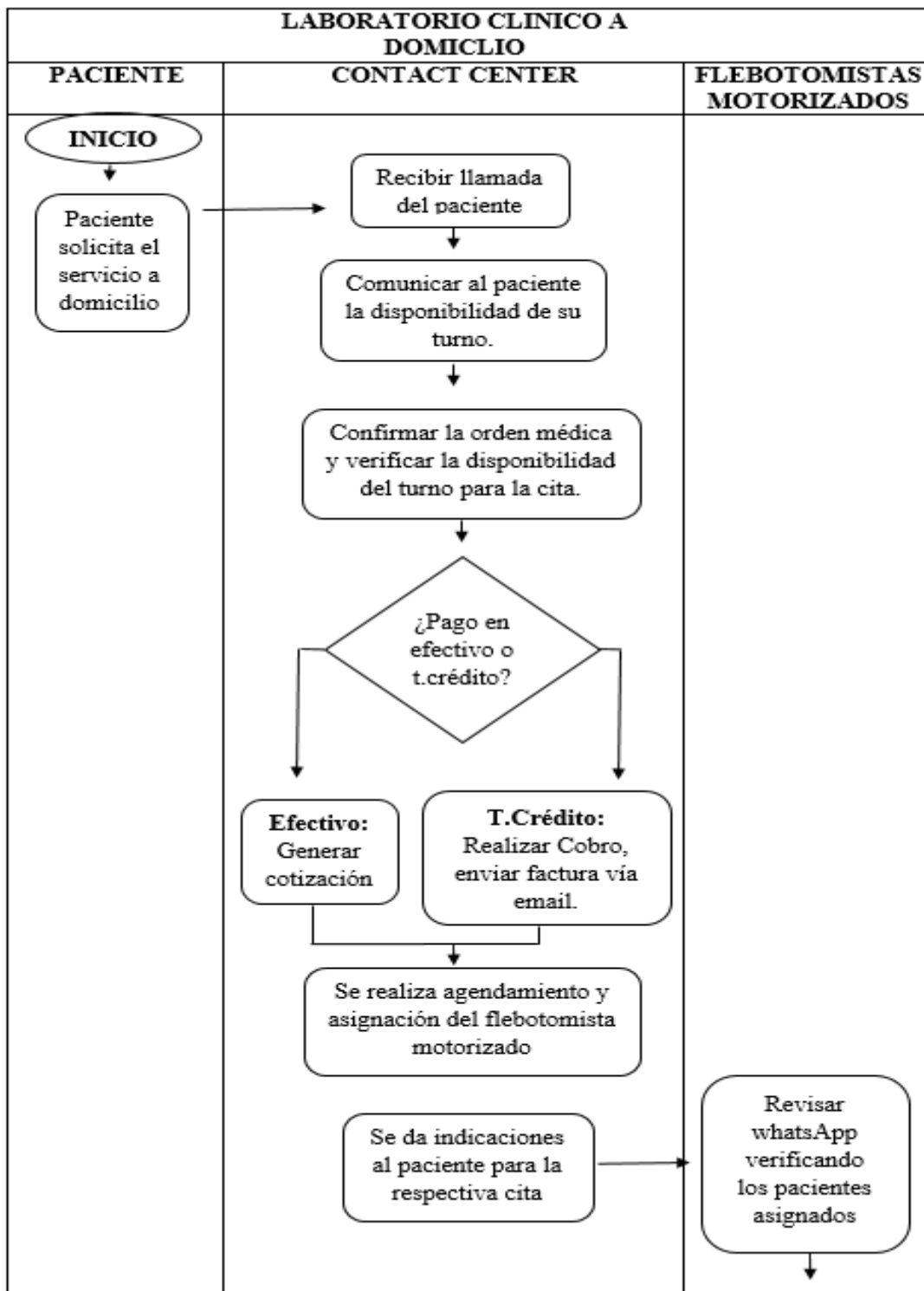
<b>ÁREA</b>	<b>Tarea / Actividad</b>
Flebotomista Motorizado	<b>Presentación.</b> Buenos días mi Nombre es... soy el profesional de VERIS/ quien lo atenderá el día de hoy en la toma de muestras de laboratorio.
Flebotomista Motorizado	<b>Solicitar los datos del paciente.</b> Confirmar datos, solicitar orden médica, confirmar si se encuentra en condiciones el paciente.
Flebotomista Motorizado	<b>Realizar cobro en efectivo.</b>
Flebotomista Motorizado	<b>Preparación de materiales.</b> Para la constancia del paciente todo el material es nuevo, esta sellado y es desechable. Preparar frente al paciente solo el material necesario para la toma de muestra.
Flebotomista Motorizado	<b>Info. De proceso.</b> Informar al paciente el proceso se seguirá. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de la vena más óptima para la punción.</li> </ul>
Flebotomista Motorizado	<b>Descartar desechos.</b> Descartar frente al paciente el material utilizado en los guardianes entregados para el servicio de laboratorio a domicilio.
Flebotomista Motorizado	<b>Info. De resultados.</b> El tiempo estimado de entrega de sus resultados es.... <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar acorde al tipo de exámenes, si se trata de una prueba nueva consultar el tiempo al laboratorio central.</li> </ul>
Flebotomista Motorizado	<b>Despedida.</b> Gracias por confiar en veris, será un gusto volver a atenderlo.
Flebotomista Motorizado	<b>Deposito al cierre de atención.</b>
<b>FIN</b>	

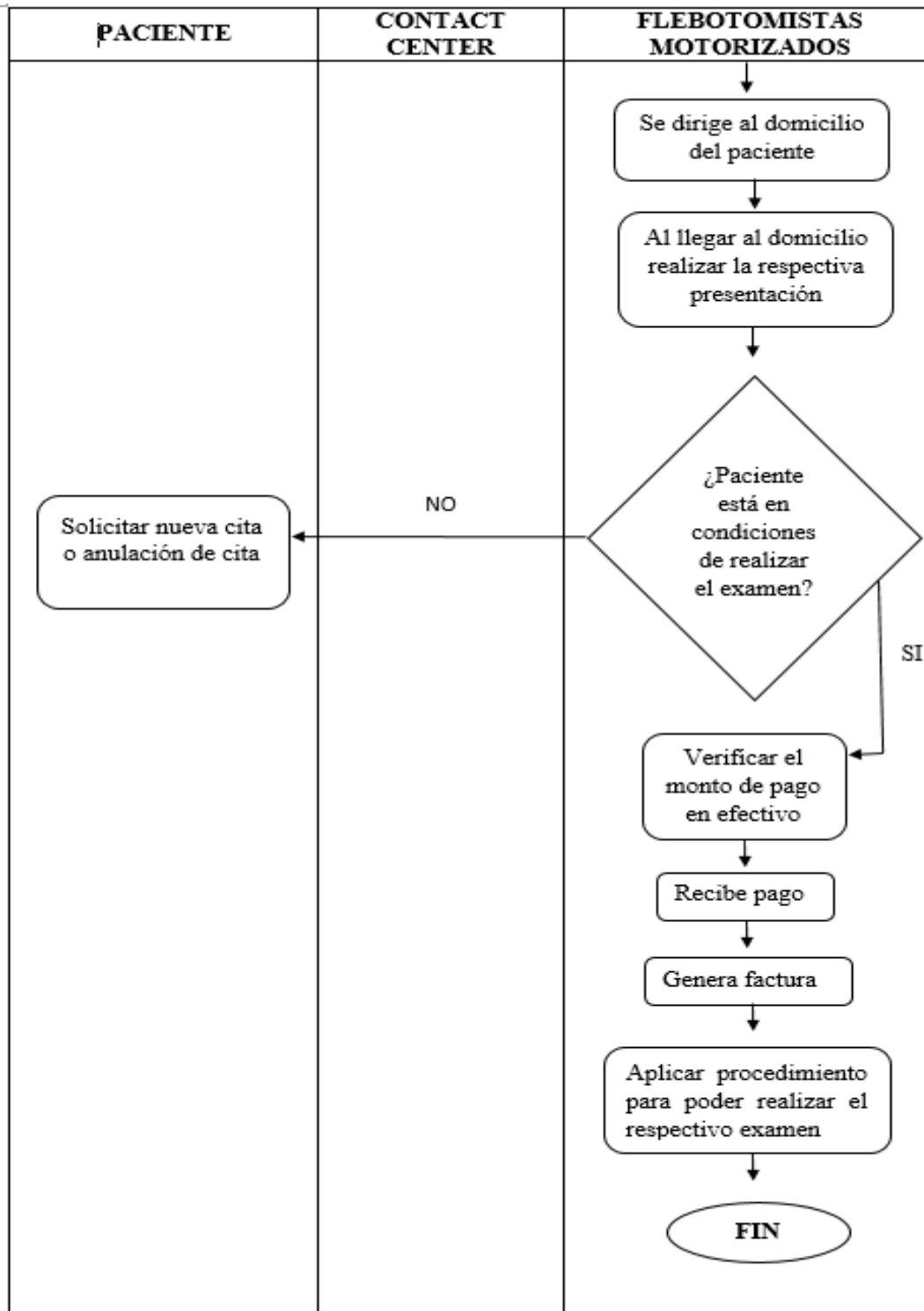
**Fuente:** Manual Veris. Dep. Laboratorio clínico a domicilio.

## ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS.

Se realizó la estructura de los procesos de las áreas Contact Center y Flebotomistas Motorizados del departamento laboratorio clínico a domicilio, para poder tener conocimiento de cada una de las funciones que se realizan.

**Gráfico N°9 ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO**





Elaborado por: Jordy Fariño.

A continuación, se detalla el rediseño del manual de cada área en donde se agregaron nuevos procesos de forma detallada para poder tener una mejor organización de parte de los trabajadores siendo factible para el departamento.

**Tabla N°10 MANUAL DE PROCESOS REDISEÑADO CONTACT CENTER.**

<b>CENTRO MEDICO VERIS ALBORADA</b> <b>DEPARTAMENTO LABORATORIO CLINICO A DOMICILIO</b> <b>MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA CONTACT CENTER</b>		
	ÁREA	DESCRIPCIÓN
1	<b>CONTACT CENTER</b>	<p><b>Recibir la llamada del paciente con amabilidad, saludándolo dependiendo al horario en que se encuentre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le saluda..... ¿en qué le puedo ayudar?</i></li> <li>• Dar a conocer que usted le ayudará, en todo para que pueda recibir una buena atención.</li> </ul>
2	<b>CONTACT CENTER</b>	<p><b>Se procederá con el agendamiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar datos del paciente: Nombres, apellidos completos, cedula, número de contacto, email, dirección exacta y procede a registrar en el sistema.</li> <li>• Revisar en el sistema los agendamiento de citas y dar a conocer los horarios y fechas que están disponibles.</li> </ul>
3	<b>CONTACT CENTER</b>	<p><b>Validar el costo de sus exámenes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Para confirmar el costo de sus exámenes por favor indíquenos qué tipo de exámenes realizara o podría enviarnos la foto de la orden medica mediante la aplicación whatsApp.</i></li> <li>• <i>El costo de sus exámenes es de \$.... ¿cancelará este valor en efectivo o tarjeta de crédito?, adicional ¿me indica a nombre de quien se emite la factura?</i></li> <li>• Si es efectivo comunicarle al paciente que le debe cancelar al profesional encargado en realizar el examen.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es con tarjeta de crédito solicitar datos de la tarjeta, realizar el cobro, generar factura, proceder enviar factura por email.</li> </ul>
4	<b>CONTACT CENTER</b>	<p><b>Para finalizar agendamiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La cita con el profesional encargado en realizar sus exámenes se encuentra programada para el día.....a las.....</i></li> <li>• <i>Para realizar su examen recuerde que debe estar en ayuna. (dependiendo al examen a realizar)</i></li> <li>• <i>Para realizar su pago en efectivo recuerde contar con la cantidad exacta, para que el profesional pueda realizar el respectivo cobro.</i></li> <li>• <i>Por favor tener disponible la orden médica donde tendrá que entregársela al profesional encargado, no se olvide estar pendiente al celular 10 minutos antes de su cita.</i></li> </ul>
5	<b>CONTACT CENTER</b>	<p><b>Despedida.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gracias por preferirnos y confiar en Veris, esperamos poder ayudarle nuevamente.</i></li> </ul>
6	<b>CONTACT CENTER</b>	<p>Una vez confirmadas todas las citas que se hayan hecho en el día debidamente organizada, enviar el archivo del agendamiento de citas a los flebotomistas motorizados mediante la aplicación whatsApp dándole a conocer los horarios de citas que van a tener en el día.</p>
<b>FIN</b>		

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Tabla N°11 MANUAL DE PROCESOS REDISEÑADO FLEBOTOMISTAS  
MOTORIZADOS.**

CENTRO MEDICO VERIS ALBORADA		
DEPARTAMENTO LABORATORIO CLINICO A DOMICILIO		
MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA FLEBOTOMISTAS MOTORIZADOS		
	ÁREA	DESCRIPCIÓN
1	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	Verificar la agenda de los pacientes, para saber qué tipo de exámenes realizará en el día y prepara los materiales necesarios.
2	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	Dirigirse al domicilio del paciente de acuerdo a la dirección que está en la agenda. <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de no encontrar la dirección exacta del paciente comunicarse vía whatsapp y pedir la ubicación actual para poder llegar con facilidad.</li> </ul>
3	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<b>Presentación.</b> <i>Buenos días mi Nombres es....soy el profesional de VERIS quien le atenderá el día de hoy en la toma de muestras de laboratorio.</i>
4	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<b>Identifique al paciente.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los datos del paciente: <i>Por favor me confirma sus nombre y apellidos completos, su número de cedula y email.</i></li> <li>• Solicitar la orden médica: <i>Me permite la orden médica para verificar los exámenes ( flebotomista se deberá quedarse con la orden médica para entregarla al laboratorio)</i></li> <li>• Verificar que el paciente se encuentre en las condiciones las que se requiere para el examen (en ayuna) en caso de que el paciente no se</li> </ul>

		<p>encuentre en la condiciones requeridas se tendrá que informar al paciente que debe realizar otra cita.</p> <p><b>Se realiza el cobro.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar los datos de la factura.</li> <li>• Generar factura.</li> </ul>
5	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p><b>Se debe preguntar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿En qué lugar de la casa le puedo tomar la muestra?</i> Preferible un lugar iluminado y cómodo.</li> </ul>
6	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p><b>Medidas de higiene.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavarse las manos completamente con alcohol.</li> <li>• dar a conocer que el material que se utilizara esta sellado.</li> </ul>
7	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p><b>Proceso que se seguirá.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspire seguridad y confianza hacia el paciente explicándole el procedimiento que se ejecutara para su respectiva muestra. .</li> <li>• Preparar el material, colocarse mandil, mascarilla y guantes.</li> <li>• Colocar al paciente de manera cómoda con el brazo extendido, asegúrese que la mano del paciente este cerrada.</li> <li>• Búsqueda de la vena más óptima para la venopunción.</li> <li>• Limpiar el sitio de la venopunción con alcohol.</li> <li>• Aplicar el torniquete 5 a 10 cm por encima del sitio de punción.</li> <li>• Se procede con la venopunción.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Retirar el torniquete y recolecta la muestra en sus envases respectivo.</li> </ul>
8	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p><b>En caso de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No poder realizar la venopunción en el primer intento, solicitar autorización al paciente, o en caso de niños a los padres, para volver a intentar la punción.</li> <li>Que al paciente se le forme hematomas por la punción, proceder a colocarse un algodón con alcohol e indicarle que irá desapareciendo de forma natural al transcurrir las horas.</li> </ul>
	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p><b>Recomendaciones posteriores a la toma de la muestra.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Recoja el brazo y mantenga presionado en donde se realizó la punción.</i></li> </ul> <p>Responder de manera técnica las duda presentadas durante el procedimiento.</p>
9	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p>Guardar las muestra de los exámenes en las respectivas gradillas y guardar dentro del recipiente en donde se podrá conserva de una manera refrigerada hasta el momento de finalizar el resto citas según la agenda.</p>
10	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p>Frente al paciente deseché el material corto punzante utilizando los guardianes respectivos.</p>
11	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<p><b>Comunicarle al paciente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>El tiempo estimado para la entrega de los resultados de sus exámenes es de...(dependiendo de los exámenes que se realizó)</i></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los resultados de los exámenes se procederá a enviar mediante su email, le recuerdo que puede descargar la aplicación MI VERIS en donde podrá verificar sus resultados de igual forma.</i></li> </ul>
12	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	<b>Despedida.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gracias por preferirnos y confiar en Veris, esperamos poder ayudarle nuevamente.</i></li> </ul>
13	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	Al culminar con la agenda de cita, acercarse al banco a depositar los valores recaudados correspondientes a las citas.
14	<b>FLEBOTOMISTA MOTORIZADO</b>	Entregar las muestras de los pacientes con su respectiva orden médica al laboratorio.
<b>FIN</b>		

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

### **Etapa 3. Capacitación hacia los trabajadores.**

Mediante la capacitación por medio de un profesional se dará a conocer a los trabajadores el manual rediseñado en donde se explicará cada uno de los determinados procesos y la importancia que con lleva cumplir sus funciones de acuerdo a cada área del departamento. *(Véase en el anexo N°7)*

### **Etapa 4. Control del cumplimiento del manual de procesos.**

Se plantea un control mensual para evaluar el cumplimiento del manual de las dos áreas del departamento para comprobar y dar seguimiento si se está cumpliendo con los cambios que se realizó dentro del mismo.

## **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.**

Se ejecutó el cronograma de actividades de la propuesta destacando de esta manera el tiempo determinado que se tomara en realizarse, la cual se desarrollara mediante cuatro etapas: La planificación se ejecutara el mes de abril, la elaboración del rediseño del manual se planteara el mes mayo, la capacitación hacia los trabajadores se llevara cabo la primera semana del mes de junio y el control para el cumplimiento del manual se realizara a partir de la segunda semana de junio. A continuación se detalla cada etapa. *(Véase en el anexo N°4)*

### **4.4. FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN**

#### **FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA:**

Es factible administrativamente debido a la ejecución del rediseño del manual, por lo tanto, ayuda a mejorar los procesos administrativos dentro del departamento ya mencionado.

#### **FACTIBILIDAD LEGAL:**

Es factible legalmente por que se encuentra bajo las leyes de la República del Ecuador, Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, Código del trabajo y dentro de Los Reglamentos para el Funcionamiento de los Laboratorios Clínicos.

#### **FACTIBILIDAD FINANCIERA:**

El monto de inversión para la propuesta será financiando por ingresos propios de la empresa siendo esto algo beneficioso para el departamento, presupuestados de la siguiente forma.

**Tabla N°12 PRESUPUESTO DEL REDISEÑO DEL MANUAL**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLES</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	RESMA DE HOJAS	\$4,50	\$4,50
12	IMPRESIONES	\$0,15	\$1,80
12	CARPETAS	\$0,50	\$6,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$12,30</b>

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Tabla N°13 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLES</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	CAPACITADOR	\$250,00	\$250,00
12	CERTIFICADOS	\$1.50	\$18.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$268,00</b>

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

**Tabla N°14 PRESUPUESTO DE REFRIGERIO**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLES</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	PAQUETE DE VASOS	\$1,50	\$1,50
1	SERVILLETAS	\$1,00	1,00
12	AGUA	\$0.50	\$6.00
2	BEBIDAS GASEOSAS GRANDES	\$1,50	\$3,00
12	SÁNDUCHES	\$2,00	\$24,00
1	PAQUETE DE TÉ	\$2.50	\$2.50
<b>TOTAL</b>			<b>\$32,00</b>

**Elaborado por:** Jordy Fariño.

#### **4.5. RESULTADOS ESPERADOS EN LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.**

Con la propuesta, rediseño del manual de procesos del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris, se espera un mejor desempeño por parte de los trabajadores ya que se mejoró cada uno de los procesos que se realizan dentro de cada una de las áreas.

Esto permitirá obtener una mejor acogida y fidelización por parte de los pacientes que solicitan este servicio con frecuencia en donde se podrá adquirir por parte de ellos nuevos referidos.

## **5. CONCLUSIÓN.**

Se mejoró la eficiencia de los procesos que se realizan dentro del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada, mediante un rediseño al manual que se tiene en la actualidad en donde se podrá evidenciar cada uno de los nuevos métodos que se ejecutaran por parte de los trabajadores mejorando su rendimiento dentro del departamento. Teniendo en cuenta que contar con un manual de procesos debidamente ejecutado es muy favorable, ya que los trabajadores tendrán en donde poder guiarse para cumplir con sus funciones de una manera organizada siendo factible para la empresa.

## **6. RECOMENDACIONES.**

- Se recomienda al departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico Veris Alborada, actualizar y detallar cada uno de los procesos de manera frecuente, donde se podrá prevenir una mala organización por parte de los trabajadores.
- Contratar personal que cumplan el perfil de cada uno de los puestos que se requiere en cada área.
- Brindar a los trabajadores plan de internet celular con alta velocidad para que puedan realizar su trabajo al momento de comunicarse con los pacientes de una manera más ágil.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, T. (1996). *SciELO*. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad :  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Cuadro, M. (2017). *Propuesta para la actualizacion del manual de procesos para el area de laboratorio clinico del hospital Alfonso Villagomez Roman* .  
Chimborazo .
- Diamond, S. (2002). *DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS*. Obtenido de  
<http://boxeoyprevenciondeobesidad.blogspot.com/2016/11/31-descripcion-y-caracteristicas-de-un.html>
- Gómez. (2001). *SciELO*. Obtenido de Revista Universitaria y Sociedad :  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Lara, V. (11 de junio de 2012). *Laboratorio Clinico*.
- Munera. (2002). *Manual administrativo*.  
<http://boxeoyprevenciondeobesidad.blogspot.com/2016/11/31-descripcion-y-caracteristicas-de-un.html>.
- Palma. (2005). *SciElo*. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad :  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Perez Porto, J., & Gardey , A. (2013). *Definiciones.de*. Obtenido de  
<https://definicion.de/laboratorio/>
- Perez, B. G. (2009). *Manual de procedimiento para efectuar practicas de laboratorio en la facultad de ingenieria mecanica* . Veracruz .
- Prieto. (1997). *Proceso Administrativo*.
- Reyes, V. H. (2008). *Elaboracion y actualizacion de los procedimientos oerativos estandares del laboratorio ambiental de la universidad de Javeriana de Bogota* .  
Bogota.

Ucha, F. (Noviembre de 2008). *Definicion ABC*. Obtenido de  
<https://www.definicionabc.com/ciencia/laboratorio.php>

Ucha, F. (2010). Clinico.

## 8. ANEXOS

### Anexo N° 1 ÁREAS DEL DEPARTAMENTO

Contact Center	Flebotomista Motorizado
	

## Anexo N°2 FORMATO GUÍA DE OBSERVACIÓN

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>Nombre:</b>			
<b>Lugar:</b>			
<b>ASPECTOS A OBSERVAR</b>			
<b>1. Condiciones de infraestructura</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Eficiente</b>	<b>Detalles</b>
Fachada.			
Equipos de análisis.			
Condiciones de higiene.			
Existe lugar adecuado para el almacenamiento de muestras.			
<b>2. Responsabilidad de los trabajadores</b>			
Conocimiento de sus funciones.			
Realizan procesos con respecto al manual.			
Trabajo en equipo.			
<b>3. Atención al cliente</b>			
Saludos cordiales.			
Ayuda ante cualquier inquietud al cliente.			
Se despide Cordialmente.			

### **Anexo N°3 FORMATO DE LA ENCUESTA**

Encuesta para los trabajadores del departamento laboratorio clínico a domicilio del centro médico veris alborada, en la ciudad Guayaquil con fines académicos.

**1. ¿Conoce usted si en el departamento de laboratorio clínico a domicilio cuenta con un manual de procesos?**

- SI
- NO

**2. ¿Conoce cada una de sus funciones y procesos que debe seguir de acuerdo al manual de procesos?**

- SI
- NO
- ALGUNAS

**3. ¿Usted realiza funciones que no están dentro del manual de procesos?**

- SIEMPRE
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- NUNCA

**4. ¿Cree usted que es necesario realizar una mejora al manual de procesos que se tiene actualmente?**

- SI
- NO

**5. ¿Cómo considera usted que se realicen modificaciones dentro del manual de procesos, para poder obtener una mayor coordinación de las funciones y actividades dentro del departamento?**

- MUY IMPORTANTE
- POCO IMPORTANTE
- NADA IMPORTANTE

**6. ¿Considera usted que utilizar el manual de procesos ayudara a mejorar sus labores dentro del departamento?**

- SI
- NO

### Anexo N°4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MESES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>ETAPA 1</b>																
Planificación para realizar el rediseño del manual de proceso																
<b>ETAPA 2</b>																
Elaboración del rediseño al manual de proceso																
<b>ETAPA 3</b>																
Capacitación para dar a conocer el rediseño del manual de procesos																
<b>ETAPA 4</b>																
Control para el cumplimiento del manual																

**Anexo N°5 DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ÁREA CONTACT CENTER**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b> Contact Center	
<b>Nivel Funcional:</b> Experiencia en Atención al Cliente	<b>Dependencia:</b>
<b>Jefe Inmediato:</b> Gerente del departamento.	<b>Número de puestos:</b> 4
<b>Naturaleza del puesto:</b> Ordinario	

**Anexo N°6 DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ÁREA FLEBOTOMISTA  
MOTORIZADO**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b> Flebotomista Motorizado.	
<b>Nivel Funcional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico o Auxiliar en laboratorio clínico.</li> <li>• Licencia tipo A</li> </ul>	<b>Dependencia:</b>
<b>Jefe Inmediato:</b> Gerente del departamento.	<b>Número de puestos:</b> 4
<b>Naturaleza del puesto:</b> Ordinario	

## Anexo N° 7 CERTIFICADO DE CAPACITACIÓN



**Otorga el siguiente certificado a:**

---

**Por haber participado en la capacitación:**

*"Importancia de Contar con un manual de procesos debidamente estructurado"* dictado desde 1 hasta el 6 de junio del 2020

---

**CAPACITADOR**



---

**JEFE  
DEL  
DEPARTAMENTO**

## Anexo N° 8 ACTUAL MANUAL DE PROCESOS ÁREA CONTACT CENTER



MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE LABORATORIO CLINICO DOMICILIO

Edición No. 01

Pág. 15 de 123


### 10 MATRIZ DE PROCESOS.

A continuación se detalla los procesos identificados

LAB. CLINICO A DOMICILIO.		
AREA	PROCESOS	SUBPROCESOS
CONTACT CENTER	Registro de pacientes	
	Gestión de agenda	
	En caja se debe escalar el requerimiento mediante grupo de whatsapp, sin ofertar día y hora de atención ya que se debe coordinar con la agenda ya programada.	
	Los tiempos de atención de la toma de muestra son de 15 minutos.	
	El tiempo de llegada del flebotomista es 10 minutos antes o después de la hora fijada.	
CONTACT CENTER	Informar que debe estar preparado para la respectiva muestra.	Enviar agendamiento a flebotomista motorizado.

Elaborado por:	Revisado por: Andrea Vasco - Directora ejecutiva	Aprobado por:	Fecha de Aprobación: Marzo 2015
----------------	---	---------------	------------------------------------

## Anexo N° 9 ACTUAL MANUAL DE PROCESOS ÁREA FLEBOTOMISTAS MOTORIZADOS

 <b>veris</b> LABORATORIO	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE LABORATORIO CLINICO DOMICILIO
Edición No. 01	Pág. 14 de 123

### 9.3 PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO		
Lab Clínico Domicilio	Versión:01	
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Flebotomista Motorizado	<b>Presentación.</b> Buenos días mi Nombre es... soy el profesional de VERIS/ quien lo atenderá el día de hoy en la toma de muestras de laboratorio.
2	Flebotomista Motorizado	<b>Solicitar los datos del paciente.</b> Confirmar datos, solicitar orden médica, confirmar si se encuentra en condiciones el paciente.
3	Flebotomista Motorizado	<b>Realizar cobro en efectivo.</b>
4	Flebotomista Motorizado	<b>Preparación de materiales.</b> Para la constancia del paciente todo el material es nuevo, esta sellado y es desechable. Preparar frente al paciente solo el material necesario para la toma de muestra.
5	Flebotomista Motorizado	<b>Info. De proceso.</b> Informar al paciente el proceso se seguirá. <ul style="list-style-type: none"> <li>• búsqueda de la vena más óptima para la punción.</li> </ul>
6	Flebotomista Motorizado	<b>Descartar desechos.</b> Descartar frente al paciente el material utilizado en los guardianes entregados para el servicio de laboratorio a domicilio.
7	Flebotomista Motorizado	<b>Info. De resultados.</b> El tiempo estimado de entrega de sus resultados es... <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar acorde al tipo de exámenes, si se trata de una prueba nueva consultar el tiempo al laboratorio central.</li> </ul>
8	Flebotomista Motorizado	<b>Despedida.</b> Gracias por confiar en veris, será un gusto volver a atenderlo.
9	Flebotomista Motorizado	<b>Deposito al cierre de atención.</b>
<b>FIN</b>		

Elaborado por:	Revisado por: Andrea Vasco - Directora ejecutiva	Aprobado por:	Fecha de Aprobación: Marzo 2015
----------------	---	---------------	------------------------------------