

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Cruz Vital S.A. brinda servicios de salud en la ciudad de Quito, dentro de su cartera de servicios, se encuentra el Laboratorio Clínico, cabe mencionar que dicho servicio no contaba con procesos documentados, controles definidos, gestión eficiente de recursos, información socializada de actividades y responsabilidades, afectando directamente a la calidad, por esta razón la dirección junto con la coordinación del laboratorio, decidieron realizar la implementación de procesos siendo este el eje fundamental de este proyecto que se basa en la importancia de la gestión por procesos y los logros que se pueden conseguir con el diseño y estandarización de los mismos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y elevar la satisfacción de los clientes, y así demostrar competencia y capacidad de producir resultados técnicamente validos que reflejen el nivel de calidad y la fidelización de los clientes. Con la documentación que finalmente se obtuvo, se desarrolló el Manual de Procedimientos que va a servir como herramienta para los miembros del Laboratorio Clínico para desarrollar las actividades relacionadas con las etapas pre analítica, analítica y post analítica, obteniendo beneficios económicos y ahorro de recursos. De igual manera se establecieron las actividades, registros y responsables de cada uno de los procedimientos y el desarrollo de indicadores para los procedimientos definidos. Finalmente para que los cambios sean evidentes es necesario implementar este proyecto e iniciar la medición que permitirá la mejora de los procesos establecidos, para lo cual se propone un cronograma para su difusión e implementación del mismo.

PALABRAS CLAVES:

- **DISEÑO**
- **ESTANDARIZACIÓN**
- **PROCESO**
- **GESTIÓN**
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**