

Resumen

El Laboratorio Clínico SER, es una empresa privada creada hace 8 años, ubicada en la ciudad de Loja, provincia de Loja, cuenta con amplias instalaciones dotadas de la mejor infraestructura física y tecnológica en el sector, es considerado uno de los laboratorios clínicos más grandes y completos de la ciudad lo cual le permite brindar un servicio de calidad a los usuarios que optan por los servicios de análisis clínicos necesarios para la emisión de diagnósticos médicos sean de rutina o especializados. Desde el inicio de sus operaciones el Laboratorio ha trabajado de una manera organizada, mas no, documentada, esto ha generado desperdicio de recursos y en varios casos duplicar esfuerzos de manera innecesaria, uno de los principales ejes de este trabajo ha sido realizar el Diagnóstico Situacional de la empresa, basado en la herramienta estratégica FODA; este análisis ha permitido determinar puntos de mejora, de fortalecimiento y aprovechamiento de infraestructura: de la misma manera este análisis arrojó como parte de sus resultados, la imperiosa necesidad de generar un Sistema de Gestión por Procesos para la empresa. El Sistema de Gestión por Procesos diseñado para el Laboratorio Clínico SER cuenta con los siguientes componentes: Personal Requerido, Manual de Procesos y BALANCED SCORECARD, cada uno de estos componentes han desarrollado durante este trabajo, han sido desarrollados de manera íntegra acorde a lo describe la teoría y también se han diseñado de tal manera que su manejo y aplicación sea sencilla para el usuario final. Es indispensable señalar que para la correcta consecución del presente trabajo de titulación se contó con el total Compromiso de la Dirección, condición necesaria para su posterior implementación, monitoreo y evaluación del sistema desarrollado.

Palabras clave

- **DIAGNÓSTICO**
- **PROCESO**
- **INDICADOR**
- **FLUJOGRAMA**
- **SISTEMA**

Abstract

The Clinical Laboratory "SER", is a private company created 8 years ago, located Loja city, has a big building equipped with the best physical and technological infrastructure in the sector, it is considered one of the largest clinical laboratories in the city which allows to provide a quality service to users who opt for the clinical analysis, those results are necessary for the issuance of routine or specialized medical diagnoses. Since the beginning of its operations, the Laboratory has worked in an organized way, but not documented, this has generated waste of resources and in several cases duplicating efforts unnecessarily, one of the main parts of this work has been the Situational Diagnosis, based on the strategic tool SWOT. This analysis has made it possible to determine points of improvement, strengthening and use of infrastructure, this analysis also showed as part of its results, the urgent need to generate a Process Management System. The Process Management System designed for the Clinical Laboratory "SER" has the following components: Required Team, Process Manual and BALANCED SCORECARD, each of these components have been developed during this work, they have been fully developed according to what is described in the theory and have also been designed thinking in final user, it means "must be simple to use". It is important to know that for the correct achievement of the present degree work, the incredible support received from General Director, a necessary condition for its subsequent implementation, monitoring and evaluation of the developed system.

Key word

- **DIAGNOSTIC**
- **PROCESS**
- **INDICATOR**
- **FLOWCHART**
- **SYSTEM**