



UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD
PROYECTO DE TITULACION

TEMA:

**PLAN DE IMPLEMENTACION PARA LA CREACION DE SERVICIO DE
LABORATORIO CLINICO DE BAJA COMPLEJIDAD EN LA CIUDAD DE QUITO
2023**

TUTOR

ING. GALO CHAVEZ

AUTOR

LCDA. ESPERANZA HERRERA ROGEL

QUITO-ECUADOR 2023

Contenido

AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION.....	9
CAPITULO I	10
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	10
1.1 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	12
1.2 Estructura Administrativa.	12
1.2.1 Financiera	13
1.3 Oferta y Demanda de Servicios.....	14
1.4 Análisis geoespacial y geopolíticos.....	14
1.5 Oferta de Servicios.	15
1.6 Gastos de venta: Oferta de mercado.....	16
Población	16
1.7 Demanda de servicios insatisfecha.	17
1.8 Demanda Potencial	18
CAPITULO II	19
2 MARCO TEORICO	19
2.1 Laboratorio clínico	19
2.2 UTILIDAD DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO.....	20
2.3 BIOSEGURIDAD	21
2.5 ESTERILIZACIÓN	22
2.5.1 MÉTODOS DE ESTERILIZACIÓN	22
2.6 Pasos para desinfección y esterilización.	22
2.7 Macro localización	23
2.8 DISTRIBUCIÓN DEL LABORATORIO.....	25
2. 9 Organigrama Funcional.	26
OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN.....	27
2.10 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.11 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	27
2.12 ARGUMENTEMOS EL PROBLEMA IDENTIFICADO.....	28
2.13 Árbol de problemas.....	29

2.14 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	30
2.15 Objetivos del plan de gestión.....	31
2.15.1 Objetivo General.....	31
2.15.2. Objetivos Específicos	31
2.16 Selección de alternativas de solución.	32
2.16.1FACTIBILIDAD.....	33
2.17 ESTUDIO DEL MERCADO.....	33
2.18 MERCADO	33
2.19 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.	34
PLAN DE MERCADO	35
2. 20 TAMAÑO DEL PROYECTO.	36
2.21 DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.....	36
Investigación.....	37
Tipo.....	37
Teoría	37
2.22 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	37
2.23Cadena de Valor de la organización.....	38
2.24 Gestión administrativa	38
2.25Gestión financiera y económica.....	38
GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	39
GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL.....	39
CAPÍTULO III	40
3 ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL	40
3.1 MISION, VISION Y VALORES	41
Misión	41
Visión.....	41
Valores	41
3.2ESTRATEGIA DE NEGOCIOS A DESARROLLAR.	42
3.3 Estrategia de Crecimiento	43
3.4 Objetivos Institucionales	45
PRINCIPIOS ÉTICOS.....	45
Selección de Segmentos.....	45
3.5 ANALISIS FODA	46
Fortaleza.....	46

Debilidades.....	46
Oportunidades	46
Amenazas	46
3.6 Plan de Medios:	47
3.6.1 Agencias de Publicidad.	47
3.6.2 RELACIONES PÚBLICAS.	47
3.6.3 Marketing Relacional.	47
3.6.7 Página web	47
3.7 PLAN OPERATIVO	48
3.7.1 Proceso Productivo	48
3.7.2 Proceso del servicio	48
3.7.3 Proceso operativo.....	48
3.4 Políticas de protección ambiental.....	49
CAPITULO IV	50
4.1 Evaluación.....	50
4.2 LIMITACIONES	56
4.3 CONCLUSIONES:	57
4.4 RECOMENDACIONES.....	58
Bibliografía	60

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por llenarme de muchas bendiciones.

A mis padres por el apoyo incondicional que me han dado siempre, ya que es mi pilar fundamental para seguir adelante.

Agradezco a Fernando Peñaherrera mi novio que me ha apoyado en el transcurso de la maestría dando apoyo y entusiasmo en este camino de la maestría.

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos que me dieron el apoyo moral para poder culminar mi maestría que tanto anhelo.

A mis sobrinos Dayana y Sebastián quien fue un apoyo incondicional en el trayecto de este camino, brindando alegría y entusiasmo para culminar y llegar a la meta.

RESUMEN

El pilar fundamental de este proyecto es implementar un laboratorio clínico en la ciudad de Quito con el fin de brindar un servicio sofisticado con calidad, transparencia y responsabilidad, aplicando las normas de calidad y seguridad para beneficio del paciente.

Permite ver el análisis y descubrimiento de enfermedades que manifieste el paciente, con el propósito de llevar un tratamiento oportuno y eficaz.

El estudio del mercado es positivo, ya que es necesario la implementación de un laboratorio para realización de exámenes y estimando costos para benéfico y tranquilidad de los pacientes cercano al lugar y los que acudan de otros lugares de la ciudad, beneficiándose con resultados óptimos, confiables y precios cómodos y accesibles.

De tal manera se tendrá presente que la competencia estará cercana en todo momento, pero se ejecutara la administración del servicio de laboratorio con mucha responsabilidad, eficiencia y profesionalismo.

ABSTRACT

The fundamental pillar of this project is to implement a clinical laboratory in the city of Quito in order to provide a sophisticated service with quality, transparency and responsibility, applying quality and safety standards for the benefit of the patient.

It allows to see the analysis and discovery of diseases that the patient manifests, with the purpose of carrying out a timely and effective treatment.

The market study is positive, since it is necessary to implement a laboratory to carry out tests and estimate costs for the benefit and tranquility of patients close to the place and those who come from other parts of the city, benefiting from optimal, reliable results and comfortable and accessible prices.

In this way, it will be kept in mind that the competition will be close at all times, but the administration of the laboratory service will be carried out with great responsibility, efficiency and professionalism.

Palabras claves:

Laboratorio, calidad, análisis, laboratorio, eficacia, responsabilidad.

INTRODUCCION

Implementar un laboratorio clínico es muy importante debido a la necesidad por las enfermedades y pandemias que cada vez más saliendo, ya que esto exige la necesidad prestar servicios de laboratorio para emitir resultados de calidad para beneficio de los pacientes y así el médico pueda dar un tratamiento eficaz y llevar el control de la enfermedad.

La implementación de nuevos laboratorios ayuda en la actualidad para la incorporación de sistema preanalíticos y con la agregación de equipos automatizados cada vez nuevos y confiables ya que la tecnología cada vez se va innovando.

La aplicación de normas de calidad es de gran importancia para poder dar resultados confiables, de la misma manera se deben aplicar los profesionales de laboratorio las normas de seguridad necesarias que servirán de protección personal al momento de procesar las muestras de laboratorio.

CAPITULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

Este proyecto se basa en la implementación de un laboratorio de baja complejidad en la ciudad de Quito, determinando en el mercado la meta y las estrategias que se usará para tener participación en el mercado y brindar la mejor atención de calidad al paciente y quede satisfecho del laboratorio que estoy brindando a la comunidad

Ofreciendo al mercado un atención de buena calidad para que los pacientes queden seguros con sus resultados de laboratorio ya que en el mercado no todos los laboratorios ofrecen la misma calidez y eficacia para beneficio del paciente.

En la actualidad medicina moderna va de la mano del laboratorio clínico como un potente flave de la atención a la salud.

Hoy en día en la práctica actual, se considera que entre 50 a 70% de todas las determinaciones clínicas dependen objetivamente de un resultado de laboratorio.

Para poder diagnosticar distintas enfermedades, el laboratorio clínico es un medio que proporciona información diagnóstica esencial.

Se necesitan una cantidad de pruebas microbiológicas para identificar organismos infecciosos y también ver su susceptibilidad a los distintos antibióticos.

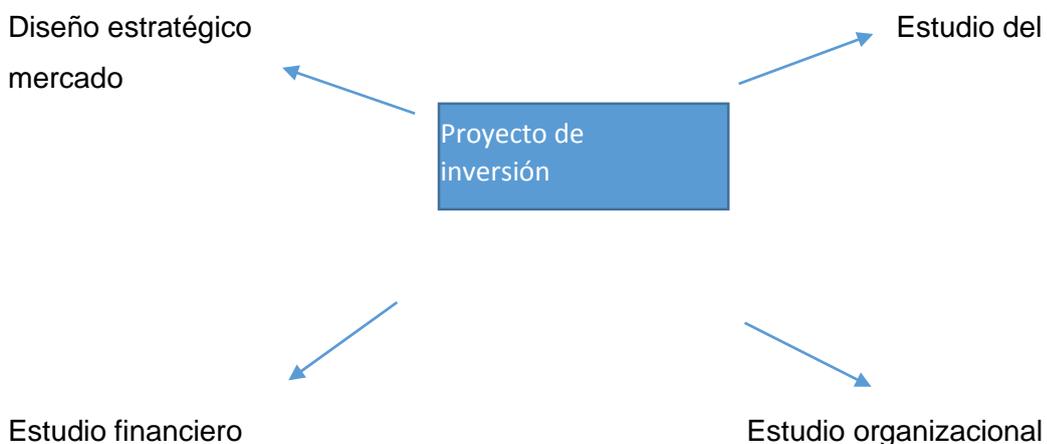
Para muchas de las enfermedades que se encuentran en el medio, los grupos de expertos han generado guías que encaminan para el diagnóstico que dependen de valores definidos de laboratorio clínico como son el examen de glucosa en sangre o el porcentaje de hemoglobina A1C que representan la base para el diagnóstico de diabetes mellitus.

1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL

El ciclo de vida de la industria se encuentra en etapa de crecimiento considerando que hace poco las autoridades están tomando conciencia de la importancia de preocuparse de la salud ocupacional que presentan los trabajadores en las empresas (mediante protocolos de vigilancia e indicaciones de la Dirección del Trabajo, Ministerio de Salud y Superintendencia de Seguridad Social) y que en estos momentos para la gran mayoría de las empresas no es tan relevante el precio de los exámenes, siempre y cuando obtengan oportunamente el servicio.

1.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

En la estructura de un proyecto de inversión se deben realizar algunos estudios como:



1.2.1 FINANCIERA

La parte financiera es muy importante y fundamental para el proyecto que se está ejecutando, para la realización de este plan es necesario manejar datos financieros y económicos con el objetivo de obtener cifras manejables durante el tiempo de trabajo en el mercado y llegar a alcanzar sus objetivos financieros

La información generada durante este estudio financiero nos ayudará a la viabilidad del proyecto en términos económicos.

1.2.2 OPERATIVA

En la parte operativa describiremos los elementos técnicos importantes para diseñar como se producirá

- Ubicación de la empresa
- Proveedores de materia prima
- Proveedores de equipo y procesos
- Personal que la empresa requiere.

1.3 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS

Hacer un diagnóstico del mercado de los principales factores que inciden sobre el producto, como es Precio, Calidad, Canales de comercialización, Publicidad, Plaza, Promoción, esto ayudará conocer el posicionamiento del producto en su fase de introducción en el mercado

1.4 ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLÍTICOS

Para organizar el área de trabajo en el laboratorio, será dividido en áreas con diferentes controles de acceso para distinguir a los pacientes de las muestras biológicas.

Para una organización adecuada del laboratorio se mantendrá en cuenta estos parámetros.

Delimitación de las actividades del laboratorio: Se realizarse en una sola sala que será latoma de muestra, o se debe delimitar claramente el espacio físico para actividades específicas y tomar las precauciones necesarias. Siempre tomando en cuenta las medidasnecesarias para evitar la contaminación cruzada de las muestras.

Se realizará un análisis previo según las necesidades de los pacientes.

También implementar un plan de capacitación para los usuarios.

1.5 OFERTA DE SERVICIOS.

Lo más importante para generar buenos resultados con tus servicios profesionales es enfocarse en pocos clientes, con servicios de muy alto valor, que me permita obtener una alta dedicación a cada uno de los pacientes y como objetivo brindar excelentes resultados, que se sientan muy bien atendidos y que quieran seguir siendo atendidos en el laboratorio.

El análisis de la oferta y la demanda de servicios médicos es uno de los primeros pasos para la correcta implementación de políticas sanitarias que respondan a las necesidades de la población objetivo.

La complejidad de la oferta sanitaria, en la que conviven instituciones públicas, privadas con objetivos de maximización de beneficios e instituciones sin fines de lucro, torna difícil definir un precio monetario único que permita una asignación correcta de recursos

La oferta y demanda de cualquier bien o servicio establecen las condiciones básicas que deciden la estructura del mercado, además la conducta de los agentes que intervienen y los resultados a los que se llega.

Muchos economistas se focalizan su atención en el análisis de estos principales componentes en el sector de la salud siendo uno de los temas que da origen al surgimiento de la Economía de la Salud como disciplina. Las características distintivas de este sector hacen necesario utilizar un este tipo de herramientas específicas para realizar este análisis económico enfocándose con ciertas características que exige un análisis diferencial y multidisciplinario.

Las características de la oferta y la demanda, es extremadamente importante para el análisis económico, amplificando la posibilidad de inducción de demanda por parte de la oferta y las consecuencias para el sector.

Gastos de administración.: Herramientas, recurso, personal necesario para realizar el proyecto.

1.6 GASTOS DE VENTA: OFERTA DE MERCADO.

Gastos financieros. Son los préstamos necesarios, que se harán dentro del plan financiero de un proyecto. Depreciaciones. Se aplican debido al deterioro de herramientas o materiales usados en las actividades del proyecto. Por el uso de los recursos materiales.

Población

- Local.
- Urbana.
- Rural.

1.7 DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA.

La Satisfacción del paciente es de vital importancia en la calidad del servicio prestado ya que en la población es demasiado importante la accesibilidad para poder acudir con satisfacción a los servicios de salud.

Lo principal en el sistema de salud es lograr la igualdad en la buena utilización de los servicios de salud, frente a una necesidad de salud de cualquier miembro de la población se dé la igualdad oportuna de consultar a un agente de salud.

En la actualidad las condiciones de salud en el Ecuador han producido demandas y resistencias desde los movimientos sociales. (OMS, 2022)

En la demanda de servicios se busca analizar, cuantificar la necesidad sobre el requerimiento del producto en mercado y también implantar oportunidades del producto para crear un impacto de atención a los pacientes.

Es un estudio que permite conocer claramente cuál es la situación de la demanda del uso de laboratorio hoy en día en la medicina actual, se analiza el mercado potencial a fin de establecer la demanda insatisfecha en función de la cual estará el proyecto.

En un proyecto puede suceder que la demanda este cubierta en función de la cantidad, no así en cuanto a la calidad o el precio, por lo tanto seguirá existiendo la necesidad y por consiguiente la oportunidad para un nuevo proyecto.

El mercado en economía es cualquier conjunto de transacciones, acuerdos o intercambios de bienes y servicios entre compradores y vendedores. En contraposición con una simple venta, el mercado implica el comercio regular y regulado, donde existe cierta competencia entre los participantes.

Su principal propósito es determinar cuáles son las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado respecto a un bien o servicio, así como establecer la posibilidad de participación del producto o servicio del proyecto en la satisfacción de dicha demanda.

Este tipo de demanda es el resultado de un desequilibrio entre la oferta y la demanda y actualmente es uno de los mayores problemas en el Marketplace, cuyo objetivo es

brindara sus usuarios un entorno en el que puedan encontrar lo que buscan de forma rápida, sencilla y al mejor precio

Dentro de las principales herramientas de investigación de mercado que se emplean para analizar la demanda se encuentran:

1.8 DEMANDA POTENCIAL

Está constituida por la cantidad de bienes o servicios que podrían consumir o utilizar de un determinado producto en el mercado.

Demanda Real:

Aquella que está constituida por la cantidad de bienes o servicios que se consumen o se utilizan de un producto en el mercado.

Demanda Efectiva:

Es la cantidad de bienes o servicios que en la práctica son requeridos por el mercado, ya que existen restricciones en productos de la situación.

CAPITULO II

2 MARCO TEORICO

2.1 LABORATORIO CLÍNICO

En la actualidad el aumento de utilización de uso de laboratorio analítico ha sido ido incrementado, esto se debe a una mayor necesidad de salud en el país pero también a la aparición de nuevas enfermedades, por incremento de costos y entrega de resultados prolongados, aumentando así más la espera de los resultados en el laboratorio. Además por causas como el hecho de que el diagnóstico y el seguimiento clínico dependan cada vez más de las pruebas del laboratorio y la necesidad de saber pronto los resultados el paciente.

Existen dos tipos de laboratorio:

Laboratorio modular, aquel que tiene por áreas o secciones separadas.

Laboratorio abierto, comprende muchos laboratorios unidos sin muros de separación.

El laboratorio modular se lo puede encontrar en algunas instituciones, mientras que el modelo de laboratorio abierto es el más recomendable para un laboratorio central. (CECILIA Tapia P. DRA., 2018)

La necesidad hoy en día incrementa la demanda de formación en la organización de los laboratorios. Así mismo las tendencias actuales enfocan hacia la implementación de laboratorios grandes sofisticados y de calidad, con una gran capacidad de procesamiento de muestras.

De esta forma utiliza mejor la implementación de laboratorio, alineándose más en control de calidad y es posible una organización más organizada y profesional.

También se ha incrementado el número de informes publicados sobre las técnicas del laboratorio y sus aplicaciones técnicas, no es mucho los trabajos que hablen sobre la gestión funcional de los laboratorios, y tampoco sobre la organización de los laboratorios de enfoque privado.

Al realizar este proyecto se pretende aportar una nueva experiencia, aunque no de manera exhaustiva, en la organización funcional de un laboratorio con nuevas ideas, y profesionalismo de calidad, con la satisfacción de que puede ser de mejor utilidad para otros laboratorios y necesidad del paciente. (Fraiz, 2016)

2.2 UTILIDAD DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO

En la actualidad la utilidad de un laboratorio clínico es de gran importancia y necesaria. Ya que nos ayuda:

- 1.- Encontrar nuevas enfermedades y prevenirlas.
2. Confirmar un diagnóstico que ha sido sospechado clínicamente.
3. Conseguir información sobre el pronóstico de una nueva enfermedad o patología.
4. Proveer información que sea fundamental para definir de donde proviene una epidemia.
- 5.- Establecer diagnóstico para posible tratamiento eficaz.
- 6.- Llevar un buen control en la recuperación del paciente.

2.3 BIOSEGURIDAD

En el laboratorio clínico, la bioseguridad engloba medidas de seguridad, que deben ser adoptadas desde la recepción de los pacientes y de las muestras, hasta la emisión del resultado final, ya que debe considerarse todas las muestras como potencialmente peligrosas por representar un riesgo biológico. (Gabriela Maribel, Alfonso Lainez, Héctor Manuel Zumba., 2022)

Además son procedimientos y normas que ayudan a garantizar una mejor calidad de vida en el profesional y el paciente.

Se debe tener un excelente control de calidad en el laboratorio, ya que es fundamental para desarrollar el enfoque de calidad total y eficaz que necesita el laboratorio clínico. (Morales, 2019, pág. 2)

2.4 MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LABORATORIO.

- Guantes.
- Mascarillas.
- Bata
- Babuchas.
- Guantes.
- Gafas

2.5 ESTERILIZACIÓN

Procedimiento el cual se eliminan microorganismos de un objeto o de una sustancia para evitar su reproducción, se utiliza la autoclave para llevar este procedimiento.

2.5.1 MÉTODOS DE ESTERILIZACIÓN

Dentro de estos son los métodos físicos, mecánicos y químicos, ya que se emplean para destruir microorganismos.

CALIDAD

La calidad de un laboratorio comprende, exactitud, la fiabilidad y puntualidad y responsabilidad de los resultados analíticos emitidos y validados por el profesional de laboratorio. Los resultados analíticos deben ser lo más transparente, llevar un control desde la atapa pre analítica hasta la entrega de resultados es la eficiencia y calidad que reflejará a sus pacientes. (OMS O. m., 2017)

2.6 PASOS PARA DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN.

- Recogida
- Descontaminación.
- Lavado manual o ultrasónico.
- Enjuague.
- Secado.
- Control y mantenimiento.
- Almacenamiento de materiales

2.7 MACRO LOCALIZACIÓN

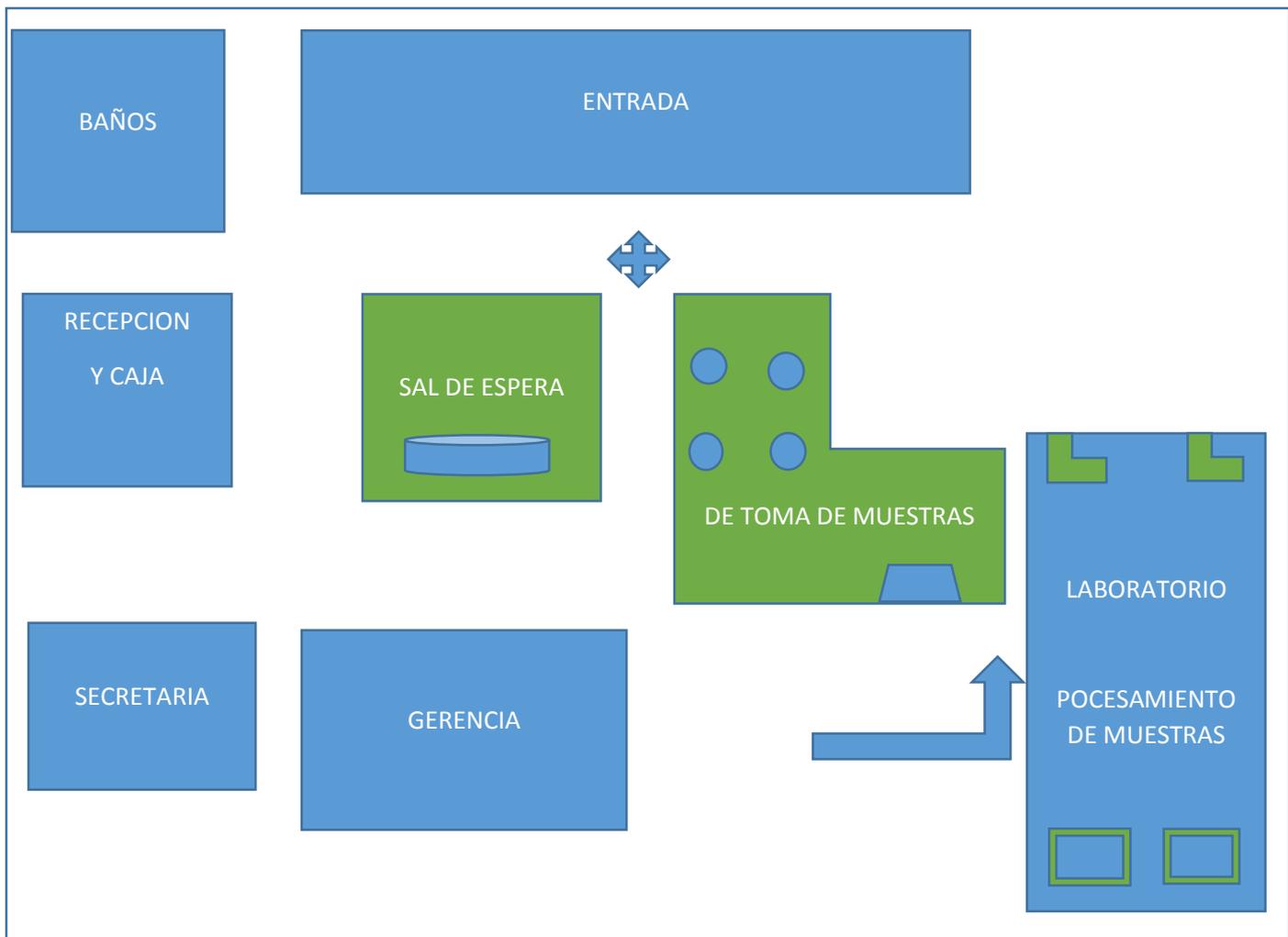
- Quito limita al sur con Rumiñahui y Mejía.
- Noroccidente con San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y el cantón de Santo Domingo de la provincia de Santo Domingo.
- Noreste con los cantones de Cayambe
- Norte con los cantones de Cotacachi y Otavalo de la provincia de Imbabura.



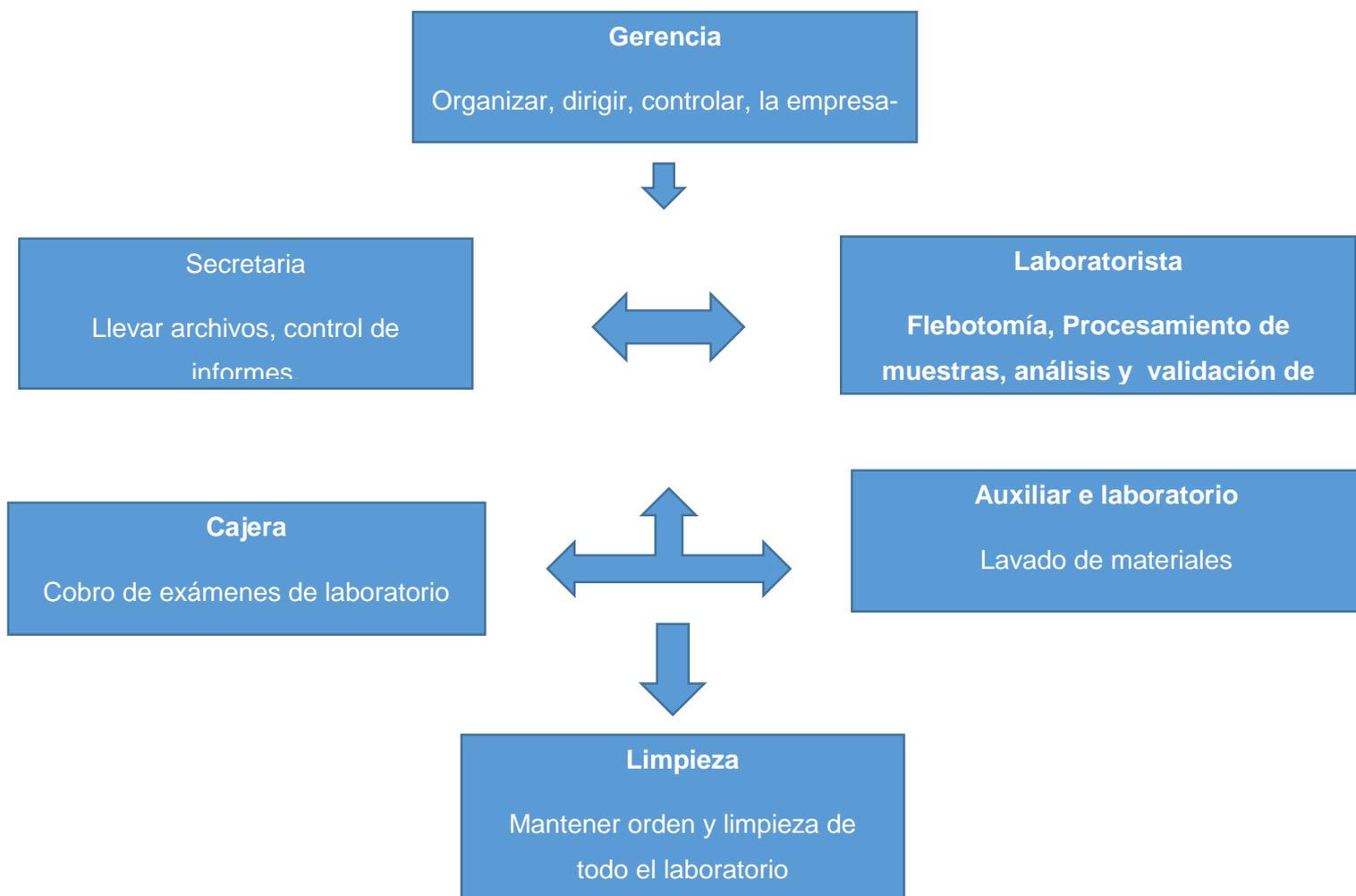
El laboratorio será ubicado en el Norte de Quito sector La Real Audiencia.



2.8 DISTRIBUCIÓN DEL LABORATORIO



2. 9 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.



OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

2.10 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de integración de un buen sistema de calidad permite ver la necesidad de implementar un laboratorio clínico con el fin de mejorar la operación de los procesos internos, optimizar tiempos de análisis, estandarizar y documentar los métodos de análisis y mejorarlos.

De igual manera la falta de reglamentos y control de las autoridades que impulsen la aplicación de sistemas de calidad en los laboratorios clínicos hace que en el Ecuador no existan laboratorios con un sistema de gestión de calidad basado en las normas de calidad aplicadas al ministerio de salud pública.

2.11 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Necesidad de un nuevo Laboratorio Clínico que cumpla con las normas y estándares de calidad, seguridad y compromiso de entregar resultados confiables a la población en general en la ciudad de Quito, cumpliendo con las normas establecidas por el ministerio de salud pública.

Un laboratorio clínico tiene como rol principal proporcionar información clínicamente importante y útil por parte del médico al analizar los exámenes, información que debe ser confiable por parte del laboratorio y debe mostrar unos exámenes seguros representado así una forma precisa y segura el estado del paciente para emitir un diagnóstico y tratamiento hacia el paciente, ya que un buen diagnóstico ayudar a la prevención y tratamiento de enfermedades.

2.12 ARGUMENTEMOS EL PROBLEMA IDENTIFICADO

Pérdida de tiempo en la entrega de los resultados de los exámenes.

Perdida de los documentos que contienen los resultados de los exámenes clínicos del paciente.

2.13 Árbol de problemas



Problema de salud



Poca oferta de exámenes

Resultados no creíbles



Falta de inversión

Falta de insumos y reactivos



Falta de personal capacitado

2.14 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La implementación de un laboratorio clínico es factible tanto técnica como financieramente, para beneficio de la población en general y necesidad de contar con un que contribuya al desempeño del proceso analítico de resultados de los exámenes clínicos realizados en el laboratorio implementado.

Los exámenes de laboratorio clínico tienen gran importancia en la seguridad del paciente, ya que participa en el proceso asistencial por completo. Aproximadamente un 60% de las decisiones médicas diarias se hacen basándose a resultados del laboratorio.

Debemos de garantizar en la calidad total del laboratorio para minimizar los errores en algún examen de laboratorio informado, siendo así los análisis de errores son bastante difícil ya que conlleva investigar todos los pasos involucrados en el proceso, ya que no existen otros estándares que nos digan cómo se debe hacer ese análisis, ya un laboratorio eficaz debe manejar un buen control de calidad para emitir exámenes confiables.

Una de las fases exitosas de un laboratorio clínico, es saber manejar la fase pre analítica, la cuál es la que se detecta un mayor número de errores y debe ser manejada con el menor número de errores posibles.

Esta fase es importante ya comprende desde que el médico llena la solicitud de exámenes de laboratorio hasta que la muestra llega al lugar del trabajo donde será analizada.

2.15 OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN.

Reducir el tiempo de espera de resultados de exámenes por la urgencia del paciente en beneficio de su salud, y otorgar fácil acceso al médico para la revisión de los análisis de exámenes de laboratorio para dar rápidamente con el diagnóstico de enfermedad y posterior su tratamiento

2.15.1 OBJETIVO GENERAL

- Implementar laboratorio clínico para brindar reporte de exámenes de eficaces y aplicando nuestros mejores conocimientos para seguridad del paciente.

2.15.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar el reporte de exámenes para el médico tratante.
- Enfatizar el uso de laboratorio clínico a implementarse para beneficio de la población en general.
- Brindar rápidamente el reporte de exámenes de laboratorio para uso del mismo

2.16 SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

Al implementar un laboratorio de calidad y eficaz, es gran importancia para una buena entrega de resultados confiables tanto para el médico como para el paciente y así poder dar un tratamiento efectivo de acuerdo a la enfermedad diagnosticada .

Un buen resultado de examen de laboratorio ayuda a confirmar un diagnóstico clínico sospechado.

Argumente la importancia en identificar las alternativas de la organización de su investigación.

Identificar nuevas enfermedades y patologías en etapas donde no se muestran manifestaciones clínicas del paciente y así poder controlar la evolución de la enfermedad y brindar el médico un tratamiento eficaz

Hoy en día muchos laboratorios clínicos que se encontraban en áreas menos adecuadas y con secciones separadas, se están implementando en áreas centrales para brindar un mejor trabajo.

2.16.1 FACTIBILIDAD.

En este proyecto se analizará que tan factible es implementar un laboratorio clínico en la ciudad de Quito, para esto debemos cuantificar, usos, beneficios y costos y tiempo que nos llevará poder implementar.

Dentro del análisis se debe tomar en cuenta los aspectos que se relacionan al ejecutar el proyecto como son tamaño, localización, distancia, métodos de inversión, personal de trabajo localización, y también se tomará en cuenta las alternativas que pueden afectar al laboratorio.

2.17 ESTUDIO DEL MERCADO

Proceso por el cual realizamos la recolección de información, el diagnóstico de factores que conlleva el producto en el mercado como es el Precio, publicidad, promoción, plaza, calidad, la cual permitirá conocer el posicionamiento del producto en su fase de introducción en el mercado.

Este estudio de mercado de un producto es la recolección sistemática de los datos actuales de oferta y demanda que involucra implementar un laboratorio en un área determinada o sitio específico que accederá al plan de gestión estimado.

2.18 MERCADO

Mercado es el proceso de clasificar, ordenar, hacer un análisis, organizar e interpretar datos analizar, interpretar y organizar los datos, cualitativos, cuantitativos y descriptivos,

que serán utilizadas para la negociación con el propósito de incrementar las utilidades netas.

Es el lugar virtual o físico donde se lleva a cabo el intercambio de productos, a través de un proceso de transacciones comerciales.

PRODUCTO.

Es todo lo que resulta del proceso de la producción y se intercambia en el mercado.

PRECIO.

Es el número de unidades monetarias que se necesitan obtener a cambio una unidad del bien, además es la cantidad de dinero que ayuda a la adquisición de un bien o un servicio.

PLAZA.-

Es la forma en la cual un servicio llegará de una empresa hacia el consumidor final.

DEMANDA.

Es el conjunto de sucesos a desarrollarse o a un conjunto de sucesos ya acaecidos, además es el número de unidades de un bien que el consumidor desea adquirir durante un tiempo determinado

2.19 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.

Es la investigación para comprender la forma en que los clientes requieren un servicio o producto. Además se obtiene información sobre el estilo de los consumidores para estimar la demanda, con esto se busca cuantificar el estudio del mercado de un producto y establecer oportunidades.

Proceso en el cual permite establecer cuál es la situación de la demanda del producto y así analizarlo en el mercado con el único objetivo de evaluar el potencial del proyecto a ejecutar. La demanda de un proyecto se basa en la cantidad, la calidad y precio con el objetivo de tener oportunidad a un nuevo proyecto.

PLAN DE MERCADO

En el plan de mercado daremos importancia a la 4 p de marketing, como son:

PRODUCTO

El elemento principal de cualquier campaña de marketing, es todo aquel que se coloca en un mercado para su adquisición que además puede llegar a satisfacer una necesidad o un deseo del consumidor.

PRECIO

Es la cantidad de dinero que el consumidor debe pagar para llegar al producto o servicio. El precio es lo primero en lo que nos damos cuenta por la gran cantidad de los consumidores.

PUNTO DE VENTA

Llamado también distribución el producto llega hasta el cliente sea mayorista o final, que va a enfatizar específicamente en la ganancia y la satisfacción del consumidor.

PROMOCIÓN

La promoción será a través de canales de distribución, prensa, radio, redes sociales como Facebook, twitter, Instagram, whatsapp.

2. 20 TAMAÑO DEL PROYECTO.

Se debe tomar en cuenta el estudio de mercado de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de la oferta y la demanda.

Se evaluará las instalaciones, el sector y ubicación del proyecto tomando en cuenta los equipos de laboratorio necesarios para la implementación y sea acorde con la necesidad del servicio.

Se analizará la parte económica analizando costos, gastos, ingresos y beneficios que sean del proyecto.

2.21 DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en una organización, implica la realización de una serie de acciones en forma sostenida y ordenada, no se genera en forma espontánea sino que requiere se den ciertas condiciones que propicien su diseño y desarrollo.

Para la implementación de un sistema de gestión con calidad y eficacia se tomará en cuenta:

- Que tan necesario es.
- El compromiso y decisión y voluntad de implementar el laboratorio
- La parte técnica y de calidad que se aplicará con responsabilidad y eficacia.

- Los medios económicos necesarios para cubrir los gastos.
- Utilización de normas de la calidad que proporcione buenas directrices y requisitos que deben ser cumplidos.
- Hoy en día los factores económicos, sociales, regulatorios, legales, promocionales influyen mucho en la implementación de un laboratorio, ya que entidades como MSP obligan a la calidad de servicio, con lo que se debe tener iniciativa para encontrar alternativas y estrategias para garantizar la calidad del servicio, teniendo como objetivo de alinearse con estándares internacionales que les permita ejecutar un sistema de calidad integral y estar dentro de los mejores en el mercado.

Investigación

Investigación básica

Tipo

Descriptiva

Teoría

El estudio de mercado permite evaluar la posibilidad de dividir la ejecución del plan de negocio para iniciar la implementación del laboratorio clínico para atención y beneficio del paciente

2.22 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

ANÁLISIS DEL ENTORNO SOCIAL

El laboratorio clínico a implementar se ubicará en el norte de la ciudad de Quito, la cual ofrecerá un servicio especializado basándose en calidad, en atención al cliente,

procesamiento del antes, durante y después, que será realizado con eficacia en ambientes amplios y seguro.

Las actividades del laboratorio serán en jornadas de 7 a 5 pm, para así poder brindar un servicio satisfactorio a los pacientes, se analizará los precios competentes para así obtener más pacientes, también se disminuirá el tiempo de espera de los resultados, y brindando transparencia y eficacia a sus colaboradores.

2.23 CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN.

Al brindar el laboratorio una buena imagen de laboratorio como resultados óptimos y confiables, ganaremos una buena cadena de valor frente al mercado competitivo, obteniendo así más pacientes satisfechos y confiando su salud en nuestro laboratorio.

2.24 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Emplear de forma eficaz los recursos de esta para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado, para llegar a un fin y logrando los objetivos en formar un buen laboratorio digno y confiable para nuestros pacientes y médicos.

2.25 GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA.

Nos basaremos en una buena planificación y la correcta administración de los recursos del laboratorio para garantizar buen ingreso económico para el laboratorio, además un mantenimiento de activos financieros hasta el proceso de identificación y gestión de riesgos de laboratorio.

Debe haber un buen manejo de compra de insumos y sobre todo de calidad, siendo eficaz para emitir resultados confiables para los pacientes.

Se realizará un préstamo para la compra de insumos y equipos básicos de laboratorio como microscopio, lancetas, centrífuga, sillas, escritorio, silla de toma de muestra.

GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA

Será mediante métodos, técnicas y procedimientos que utiliza la institución para conocer, planear, desarrollar, integrar, controlar y saber manejar la compra de insumos que son útiles y necesarios para un laboratorio y también generar actividades tecnológicas de forma organizada, de tal forma que apoyen el logro de sus objetivos estratégicos y operacionales.

GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL

Las políticas públicas es un instrumento de transformación de la sociedad que actúa sobre los comportamientos de las personal.

CAPÍTULO III

3 ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

Este proyecto de implementación de un laboratorio clínico, lo estoy realizando en la búsqueda del cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad, cuyo objetivo es contribuir a la comprensión del alcance y la buena utilidad de un buen laboratorio para la población en general, con definición de políticas y gestión de servicios de salud, para el ejercicio de un buen uso con buenas normas de calidad empleadas en el laboratorio con el fin de evidenciar los puntos críticos y establecer las estrategias gerenciales.

Se pretende además establecer los aspectos críticos del proceso a brindar estrategias a una buena gerencia que ayuden al mejoramiento continuo y a procesos de atención de salud en un laboratorio con excelencia en calidad. Teniendo en cuenta la acreditación como un aspecto para mejorar la atención de los pacientes en general.

Con estas bases, es necesario adaptar los esquemas de control, supervisión y evaluación que realizan las entidades reguladoras de salud, que están orientadas a cumplir con las expectativas y demandas de los usuarios en el laboratorio, además es necesario fomentar una visión integrada de calidad total en estas unidades.

Hoy en día en los servicios de salud público se demuestra la forma como día a día se ha cambiado el servicio de atención en salud a los pacientes, en especial en lo relacionado con los pacientes, la gran cantidad de usuarios que asisten día a día a las instituciones de salud, se generan más demandas con la prestación del servicio y frente a esta situación implemento este laboratorio para brindar una atención de calidad, se

genera un compromiso de la gerencia en tomar decisiones en pro de atención de calidad.

3.1 MISION, VISION Y VALORES

MISIÓN

Mejorar la calidad de servicio de un laboratorio clínico para mejora del servicio y atención de los pacientes, aumentando la confianza en los médicos y pacientes que hacen uso del laboratorio para beneficio de su salud.

VISIÓN

Brindar atención especializada en este año 2023 con excelente profesionalismo, calidad, honestidad, responsabilidad y compromiso, para mejora continua al servicio de la población en general.

VALORES

La implementación de un laboratorio clínico es con la finalidad de satisfacer todas las necesidades tanto de nuestros colaboradores y pacientes, con resultados de laboratorio de calidad, pasión, competitividad y trabajo en equipo, brindando profesionalismo y respeto a los pacientes.

Puntualidad en la entrega de resultados de laboratorio fecha y hora para que el paciente que satisfecho del servicio entregado.

Brindar confianza al momento de toma de muestras.

Calidad en realizar los exámenes para la entrega de resultados confiables.

Ser responsable en todo momento, de la fase de toma de muestras hasta la entrega de los resultados.

Brindar siempre amabilidad y respeto al paciente.

3.2 ESTRATEGIA DE NEGOCIOS A DESARROLLAR.

- La estrategia de negocios será disminuir el tiempo de espera en la entrega de resultados con la finalidad de hacer la gestión de manera más eficaz, sin que afecte la calidad de los servicios a sus pacientes y colaboradores, dado que al optimizar y mejorar los procesos, se espera que la calidad de los servicios aumente considerablemente para beneficio del laboratorio clínico.
- Se implementará equipos tecnológicos enfocados en dar la calidad necesaria en emitir los resultados, y una buena infraestructura la cual será diseñada para mejorar la experiencia en los flujos de proceso del laboratorio.
- La diferenciación focalizada como ventajas comparativas con otros laboratorios cercanos y el desarrollo de las metodologías e implementación de tecnología para dar resultados de calidad, permite obtener una ventaja dentro del mercado ya que se consideran aspectos relevantes para beneficio del laboratorio.
- Ofrecer un servicio con valor y diferenciado a los posibles laboratorios clínicos competidores que puedan ingresar a realizar este tipo de mediciones, de tal manera que los valores a cobrar estén controlados y por lo tanto tener margen para poder mejorar la oferta hacia nuestros pacientes.
- Tener la presencia de colaboradores expertos y comprometidos, los que permitirá crear nuevas líneas de negocios mediante investigación y desarrollo de nuevos análisis de resultados para los usuarios, y de ser un laboratorio centralizado para cubrir las necesidades que los pacientes requieran.
- Incorporar nuevas características de tecnología en los servicios, calidad y disminuir el tiempo de entrega con lo que los pacientes valoraran el servicio entregado teniendo la voluntad de pagar el precio definido.

- Todas estas ventajas van a crear una buena imagen en el mercado de laboratorios, generando así fidelización a los pacientes y crecimiento de la empresa dentro del mercado.

3.3 ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO

Es muy importante resaltar todos los atributos y servicios con que se encuentra implementado el laboratorio, tanto tecnológico como de los servicios ofrecido, ya que nos permiten satisfacer las diferentes necesidades de exámenes para nuestros pacientes.

Para lograr aquello debemos sostener y apoyar al de gestión o de marketing utilizado y también plantear una estrategia de concentración en el corto plazo, basándose en los necesario de los pacientes y a sí satisfacer manteniendo las ventajas competitivas en el laboratorio con el propósito de reducir las amenazas de los posibles entrantes al servicio de laboratorio competente.

Así de modo que va creciendo y proliferando el ingreso de pacientes, también vaya ganando terreno en el mercado y obteniendo recursos se debe realizar una estrategia de desarrollo, con el objetivo de ser uno de los mejores en brindar servicio de exámenes de laboratorio de calidad.

FORMULACIÓN DE LAS PREGUNTAS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Es importante un laboratorio para la población?
- El lugar ideal para establecerlo estará adecuado que elegí?
- ¿Tendré una buena aceptación en el medio por parte de los médicos?

- ¿Cuántos y cuáles son los exámenes más solicitados por los médicos y pacientes?
- ¿El MSP que documentos me piden para implementar un laboratorio clínico?
- ¿Qué estrategias para atraer a los pacientes debo implementar?
- ¿Qué patrocinadores serán de ayuda para mi negocio?
- Necesitaré de la firma de un Bioquímico y cuanto debo aportar?

Para poder tener la idea de implementar un laboratorio en el medio, es importante primero saber identificar el problema para poder plantear una buena solución que sea factible y rentable en medio que se va utilizar.

El plan de gestión a implementar en el mercado es por la insatisfacción de los resultados no confiables de laboratorio, y así poder ganar mercado con médicos privado en clínicas, instituciones, y empresas administrativas como empresas florícolas que casa año salud ocupacional realiza exámenes de control por salud y bienestar de sus, y puedan laborar en su empresa con satisfacción en cuanto estado físico y psíquico.

Lograr obtener una ventaja con los servicios que se ofrecerá para así ganar pacientes, ya que no todos las empresas cuentan con servicio médico y poder realizar los exámenes a sus trabajadores.

De tal manera se debe tener en cuenta los gastos necesarios y saber el manejo de cuidado y mantenimiento mensual de laboratorio, saber con cuanto de ingreso comenzar y el capital a tener para poder sobresalir tranquilamente con los gastos mensualmente, como saber mantener la estructura de costos como por ejemplo la compra de reactivos, sueldos, movilización y transporte, recursos de tecnología como computadora e internet, y si lo realiza movilizándose a una empresa o institución saber cómo manejar el capital a invertir sin llegar a un desequilibrio económico para el laboratorio.

Se debe tomar en cuenta pautas claves para saber cubrir los costos que serán planteados y objetivos que sean medibles y alcanzables en el tiempo.

Para eso se debe incrementar lazos estratégicos con los médicos privados y de instituciones privadas y de empresas para así aumentar el ingreso de pacientes laboratorio, y también llevar una cordialidad y amabilidad para siempre los pacientes regresen satisfechos y tengan una buena visión en el mercado de laboratorio en general.

3.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Brindar servicio de laboratorio de calidad
- Estar dentro de los mejores laboratorios del país.
- Seguir aumentando sucursales en el mercado anualmente

PRINCIPIOS ÉTICOS

Los profesionales de laboratorio como sus empleados deberán ser discretos a la entrega de resultados y saber manejar la información con respeto y prudencia sin divulgar cualquier tipo de información del paciente

Debe mostrar honestidad al momento de realización de cobros de exámenes sin aprovecharse de la necesidad médica del paciente.

Se brindará honestidad y transparencia todas las actividades que se lleve a cabo durante el procesamiento de muestras para entrega de resultados confiables, tomando en cuenta que por ningún motivo se aceptarán coimas de igual manera no se ocultará información para los clientes externos ni internos, brindando siempre transparencia y credibilidad.

Selección de Segmentos

Se realizará tomando en cuenta criterios geográficos, demográficos y de comportamiento, de los exámenes que se van a realizar dentro y fuera del laboratorio así como también exámenes ocupacionales en una empresa.

3.5 ANALISIS FODA

FORTALEZA

- Resultados confiables
- Transparencia y calidad.
- Entrega de resultados a la hora establecida
- Paciencia a sus pacientes y respeto.

DEBILIDADES

- Falta de conocimiento al lanzarse al mercado de la salud
- Poco dinero al momento de invertir en el laboratorio.
- Falta de hacerse conocer con medios de la salud como médicos.

OPORTUNIDADES

- Crecer como empresa.
- Brindar servicio de calidad.
- Ganar puesto y estar como los mejores en el mercado de salud.

AMENAZAS

- Competencia cerca de lugar de puesto de laboratorio.
- Competidores con mejor adecuación tecnológica.
- Falta de pacientes para realización de exámenes.

3.6 PLAN DE MEDIOS:

3.6.1 AGENCIAS DE PUBLICIDAD.

El plan de medios a utilizar será mediante agencias de publicidad, como radio, redes sociales Facebook, Instagram, Twitter, volantes publicitarios.

3.6.2 RELACIONES PÚBLICAS.

El laboratorio de análisis clínico mostrará una imagen corporativa pulcra, que estará comprometida al 100% con sus pacientes, médicos, instituciones privadas, empresas administrativas, comprometiéndose en el mercado de mejorar en su servicio día a día.

3.6.3 MARKETING RELACIONAL.

Se llevará a cabo mediante redes sociales, brindando servicio de exámenes de todo tipo en sangre heces y orina, con la mejor calidad de laboratorio.

3.6.7 PÁGINA WEB

Esta página es confiable para ver los resultados, factura electrónica, buscar sucursales, ver los servicios que ofrece el laboratorio, esta página es muy amigable para los usuarios.

3.7 PLAN OPERATIVO

3.7.1 PROCESO PRODUCTIVO

El laboratorio clínico hace énfasis en brindar un servicio de calidad completo que inicia de la fase pre analítica hasta la entrega de resultados.

3.7.2 PROCESO DEL SERVICIO

1. Verificar que exámenes necesita el paciente.
2. Si es necesario el ayuno para la toma de muestra.
3. Realizar la respectiva cotización de los exámenes.
4. Coordinar la hora y día de la entrega de resultados
5. Emisión de factura para el cobro del servicio realizado.
6. Ser cordial en la atención desde el inicio hasta el final.

3.7.3 PROCESO OPERATIVO

1. Fase pre analítica
2. Fase analítica.

3. Fase pos analítica
4. Las muestras serán procesadas y se validaran los resultados.
5. Resultados listos para entrega al paciente.

3.4 POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL

En el laboratorio debe mostrarse calidad, y responsabilidad, existen muchos riesgos para el personal que labora en él, y unos de objetivos principales es proporcionar información transparente sobre el manejo interno y disposición final de los residuos peligrosos.

El control de riesgo biológico en el laboratorio requiere de una gran responsabilidad de parte de cada funcionario de la empresa, empleados de laboratorio y a su vez políticas claras de auto-cuidado y de responsabilidad hacia los demás.

Se debe implementar políticas de laboratorio como:

Realizar capacitaciones mensuales a los empleados, sobre el tema de los tipos de desechos que tienen los laboratorios

- Capacitación de selección de tipos de basura.
- Selección desperdicios tales como sangre, agujas, torundas, papel.
- Áreas ordenadas y limpias.

CAPITULO IV

4.1 EVALUACIÓN

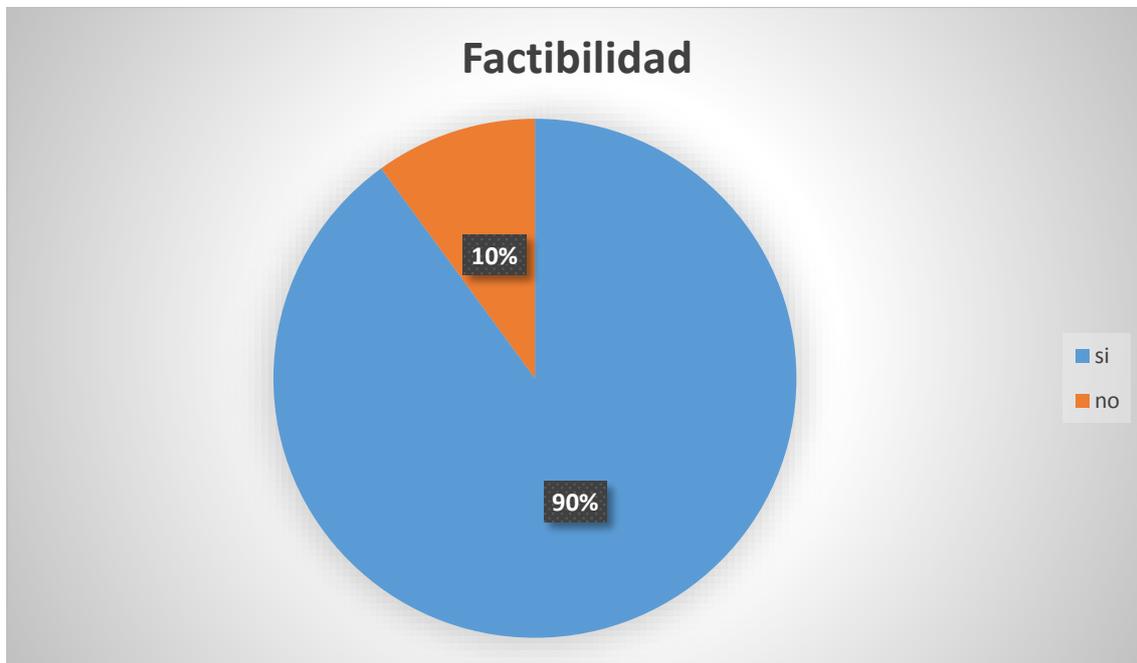
El análisis que se realizó para implementar un laboratorio clínico, es factible ya que se encuentra en un sector adecuado y óptimo para poder dar el servicio de laboratorio, ya que cuenta con toda la infraestructura necesaria para llevar a cabo el plan de gestión a desarrollar.

SE REALIZÓ UNA ENCUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN LABORATORIO CLÍNICO.

1.-Que tan factible sería de implementar un laboratorio en esta zona de Quito

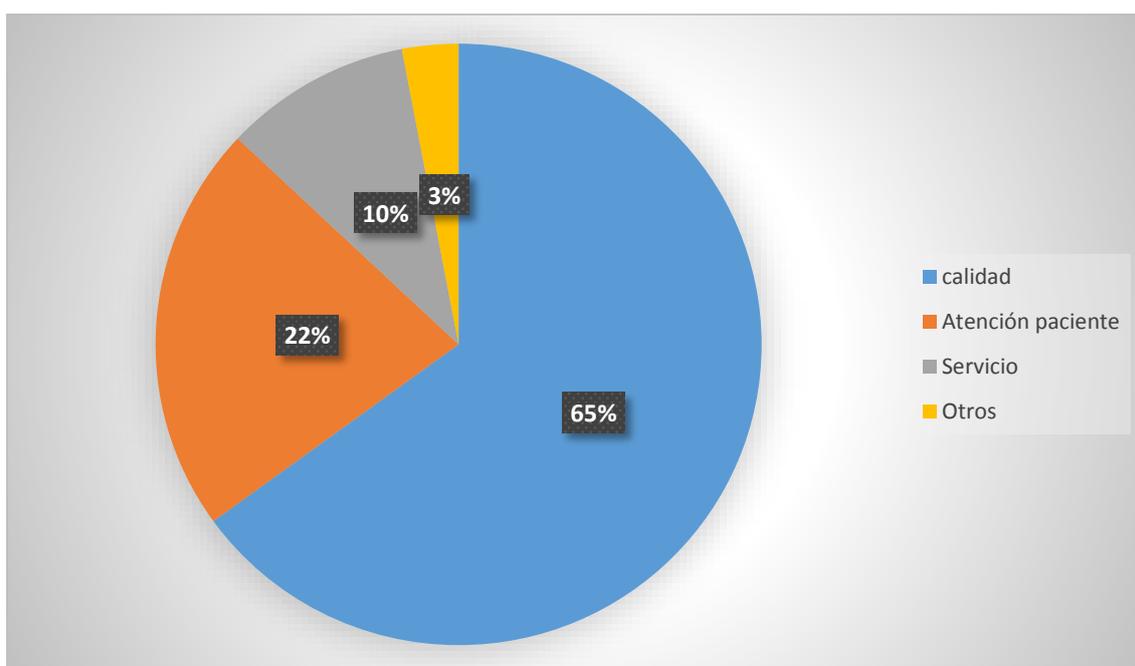
90% de personas si están de acuerdo.

10% de personas no lo están.



2.-Usted como paciente que toma en cuenta antes de acudir a un centro de laboratorio clínico?

Calidad	65%
Atención al paciente	22%
Servicio	10%
Otros	3%

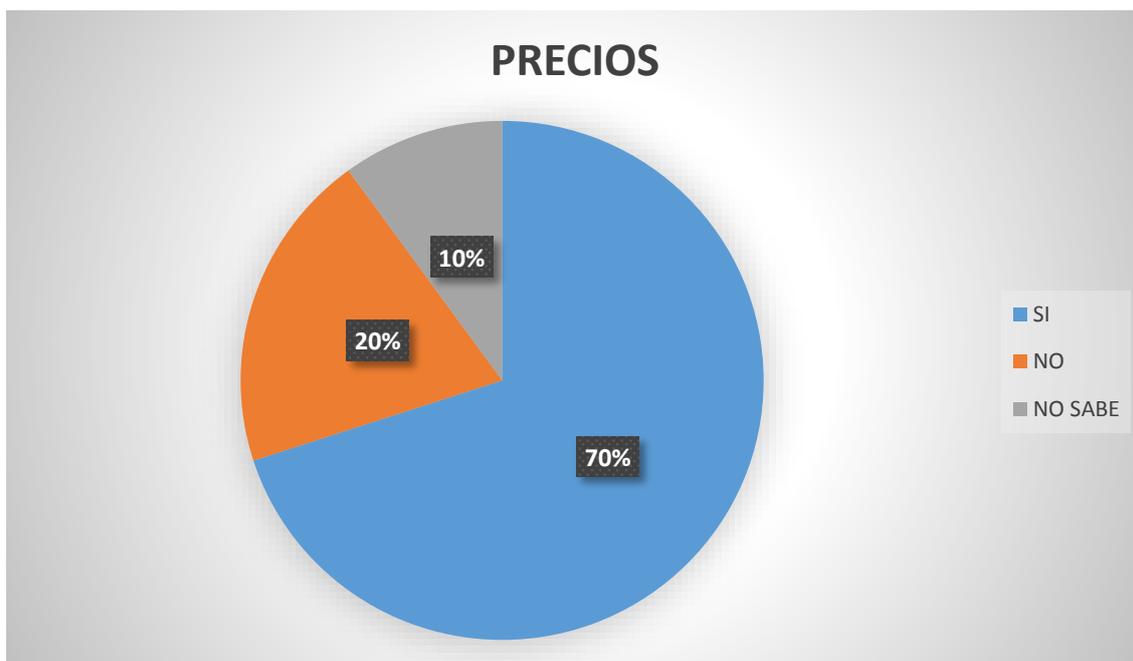


3.- Considera los precios incrementados que ofrecemos.

70% si

20 no

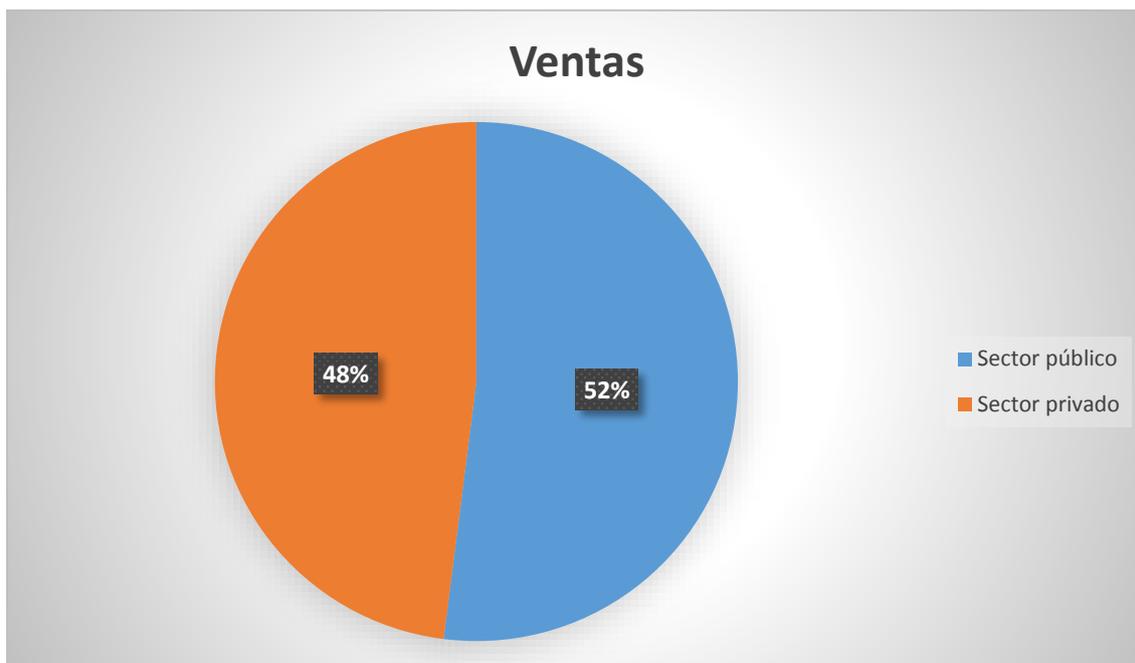
10 no sabe



4.- Donde prefiere realizarse los exámenes de laboratorio.

Sector público 52%

Sector privado. 48%



5.- En los últimos 3 meses se ha realizado exámenes de control de laboratorio.

30% SI

70% NO



4.2 LIMITACIONES

- La competencia a su alrededor es una limitación, pero debemos brindar un servicio de calidad al entregar los resultados de laboratorio.
- Tecnología de punta, muchos laboratorios cuentan con mejores equipos de última tecnología ya que es una limitación con laboratorios que recién empiezan.
- La atención, debe ser con amabilidad, ya que el paciente necesita comprensión de su enfermedad y la parte económica.
- El personal de salud necesario y capacitado para poder dar un buen análisis de resultados y profesionalismo.
- El sector, el laboratorio a implementar debe estar cerca del entorno que sea accesible para la población, ya que si se encuentra demasiado lejos se dificultará para acercarse los pacientes a realizarse los exámenes.

4.3 CONCLUSIONES:

- Debemos hacer un énfasis que un buen laboratorio con calidad y eficacia, da seguridad de excelente profesionalismo y trabajo.
- El proyecto es rentable.
- Como profesional de salud debemos mantener la ética profesional en todo aspecto, al momento de entrega de resultados haciéndolo con transparencia y profesionalismo.
- Además debe darse una buena atención con paciencia y amabilidad, ya que un paciente bien atendido regresa y recomienda a sus amistades y familiares.
- Se debe contar con un capital para la inversión de insumos, materiales y materiales de oficina que necesitará un laboratorio diariamente y así quedar desabastecidos y evitar un posterior declive y desbalancea futuro.
- Se daría plaza de trabajo a un profesional de salud, dando la oportunidad de aplicar sus conocimientos.
- Ser reconocidos en el mercado.

4.4 RECOMENDACIONES.

- Los gerentes y de un laboratorio deben capacitar bien a sus empleados y colaboradores para así brindar un servicio eficaz y eficiente a sus pacientes.
- El personal de laboratorio debe siempre mantener el orden y llevar sus equipos de protección personal dentro del área desde el área pre analítica hasta el procesamiento de muestras.
- No se debe consumir ningún tipo de alimentos dentro del laboratorio
- No se debe fumar en el laboratorio.
- Mantener la transparencia al momento de emitir resultados por bienestar del paciente.
- Realizar campañas a través de marketing mediante redes sociales.
- La sala de toma de muestras debe ser limpia y ordenada.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ACTIVIDADES							
SECTOR DE LABORATORIO							
BUSCA DE MEDIOS DE INVERSION							
ENCUESTA							
COTIZACION DE MATERIALES							
COMPRA DE INSUMOS							
EQUIPAMIENTO DE LABORATORIO							
CONTRATACION DE PERSONAL							

Bibliografía

- CECILIA Tapia P. DRA., T. C. (2018). IMPLEMENTATION OF MODERN LABORATORY. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 2-3.
- Fraiz, F. J. (2016). Organización funcional de los laboratorios de análisis clínicos. *Revista de Diagnóstico Biológico*, 1.
- Gabriela Maribel, Alfonso Lainez, Héctor Manuel Zumba. (2022). Medidas de bioseguridad que aplica el personal de laboratorio clínico en la atención al paciente. *Revista San Gregorio*, 2.
- Morales, A. (2019). *SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD*. CUNDINAMARCA: ANONIMO.
- OMS. (2022). *PLAN DECENAL DE SALUD*. QUITO: OMS.
- OMS, O. m. (2017). *Sistema de gestión de calidad en el laboratorio*. WAYNE P EEUU: S.