

**PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL LABORATORIO CLINICO Y
CITOLOGICO UNILAB EN EL MUNICIPIO DE LA UNION NARIÑO**

**DEIVER ALEXANDER ANDRADE
CATHERIN CAROLINA MENESES NOGUERA
CLAUDIA GABRIELA PINCHAO BURBANO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIPLOMADO GESTION COMERCIAL Y VENTAS
SAN JUAN DE PASTO
2017**

**PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL LABORATORIO CLÍNICO Y
CITOLOGICO UNILAB EN EL MUNICIPIO DE LA UNION NARIÑO.**

**DEIVER ALEXANDER ANDRADE
CATHERIN CAROLINA MENESES NOGUERA
CLAUDIA GABRIELA PINCHAO BURBANO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
profesional en comercio internacional y mercadeo**

**Asesora:
Mg. ÁNGELA CHAMORRO RODRÍGUEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIPLOMADO GESTION COMERCIAL Y VENTAS
SAN JUAN DE PASTO
2017**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, octubre de 2017.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo va orientado a mejorar los procesos de comunicación y los canales transmisores de información que están siendo utilizados en el laboratorio clínico y citológico UNILAB, implementando sistemas de comunicación internos y externos que son interdependientes y que necesariamente deben tener coordinación; con el fin de identificar las necesidades y especialmente las alternativas de solución, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

ABSTRACT

The objective of this work is aimed at improving the communication processes and the information transmission channels that are being used in the clinical and cytological laboratory UNILAB, implementing internal and external communication systems that are interdependent and that must necessarily have coordination; in order to identify the needs and especially the solution alternatives, in order to comply with the strategic objectives of the company.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	15
1. TEMA	16
1.1 TITULO	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	16
1.4 JUSTIFICACION	16
2. OBJETIVOS.....	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	19
3. MARCO REFERENCIAL.....	20
3.1 MARCO LEGAL	20
3.2 MARCO CONTEXTUAL	21
4. CAPITULO I. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO EN DONDE SE EVIDENCIE EL ESTADO DE LA COMUNICACIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB.....	23
4.1 DIAGNÓSTICO INTERNO.....	23
4.1.1 Plataforma estratégica actual:.....	23
4.1.2 Principios corporativos:	24
4.1.3 Valores corporativos:	24

4.1.4 Política de calidad.....	24
4.1.5 Estructura organizacional:.....	25
4.1.6 Portafolio de servicios:	26
4.1.7 Entidades públicas que trabajamos en Nariño:.....	27
4.1.8 Matriz MEFI (matriz evaluación factores internos):.....	28
4.1.8.1 Análisis matriz MEFI.	29
4.1.9. DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	29
4.1.9.1. Descripción de clientes actuales.....	29
4.2 Matriz MEFE (matriz evaluación factores externos).....	30
4.2.1 Análisis matriz MEFE.....	30
4.2.2. Matriz DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas).....	32
4.2.2.1 Estrategias DA:	33
4.2.2.2 Estrategias FO:	33
4.2.2.3 Estrategias FA:	33
4.2.2.4 Estrategias DO:.....	34
4.2.3. Matriz MPC (Matriz de Perfil Competitivo)	35
4.2.3.1 Análisis matriz MPC.....	36
5. CAPITULO II. ELABORAR UNA PROPUESTA DE PLAN INTERNO DE COMUNICACIONES QUE PERMITA CREAR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB.....	37
5.1 A IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS.....	40
5.2 APLICACIÓN DE ENCUESTA REALIZADA EL LUNES, 14 DE AGOSTO 2017 EN EL LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB.....	40
5.2.1 Hallazgos y resultados.....	41

6. CAPITULO III. ELABORAR UNA PROPUESTA DE PLAN EXTERNO DE COMUNICACIONES QUE PERMITA AUMENTAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN Y PROFESIONALES DE SALUD SOBRE LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB	51
6.1 COMO SE APLICA LA COMUNICACIÓN ACTUALMENTE	51
6.2 OBJETIVO DE COMUNICACIÓN.....	51
6.3 BRAND RECALL	51
6.4 SEGMENTACIÓN.....	52
6.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA:	55
6.5.1 Modelo de comunicación:	55
6.5.2 Propuesta de comunicación.....	56
6.5.2.1 Propuesta de Brochure.	56
6.5.2.2 Propuesta programa radial “Más Vale prevenir:”	58
6.5.2.3 Propuesta creación de página Web.	60
6.5.2.4 Propuesta Uso de WhatsApp web.	62
7. CONCLUSIONES	63
8. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	66

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de necesidades	17
Tabla 2. Matriz MEFI Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB	28
Tabla 3. Matriz MEFE Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB	30
Tabla 4. Análisis DOFA del Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB.....	32
Tabla 5. Matriz MPC Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB.....	35
Tabla 6. Listado de Correos de Funcionarios Laboratorio Clinico y Citologico UNILAB.....	39
Tabla 7. Estrategias de motivación	40
Tabla 8. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para qué sirve un manual de funciones y procedimientos?.....	41
Tabla 9. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos? Porque?	42
Tabla 10. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB?	43
Tabla 11. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB? Porque?	44
Tabla 12. Luego de conocer el manual de funciones y procedimientos UNILAB. ¿Existe mayor claridad respecto de las funciones de su cargo?	45
Tabla 13. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo?	46
Tabla 14. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo? Porque?	47

Tabla 15. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales?	48
Tabla 16. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales? Porque?	49
Tabla 17. Finalmente tiene alguna sugerencia que agregar	50
Tabla 18. Plan De Acción.	62

LISTA DE GRAFICAS

Pág.

Grafico 1. Organigrama del laboratorio Clínico y Citológico UNILAB.....	25
Grafico 2. Mapa de Proceso Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB	26
Gráfica 3. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos?.....	41
Gráfica 4. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos? Porque?	42
Gráfica 5. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB?	43
Gráfica 6. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB? Porque?	44
Gráfica 7. Luego de conocer el manual de funciones y procedimientos UNILAB. ¿Existe mayor claridad respecto de las funciones de su cargo?	45
Gráfica 8. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo?	46
Gráfica 9. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo? Porque?.....	47
Gráfica 10. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales?.....	48
Gráfica 11. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales? Porque?	49
Gráfica 12. Finalmente tiene alguna sugerencia que agregar	50

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de empatía.....	53
Figura 2. Modelo Propuesta Brochure pag. No. 1.....	57
Figura 3. Modelo Propuesta Brochure pag. No. 2.....	58
Figura 4. Oficio de Cotización de Servicios. Sitio Web.	61

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual De Funciones Y Procedimientos.....	67
Anexo B. Encuesta	109
Anexo C. Listado de Asistencia Socialización Manual de Funciones y Procedimientos	110
Anexo D. Registro Fotográfico	111

INTRODUCCION

Hoy en día, como bien sabemos la salud, es el principal motivo por el cual nos preocupamos las personas, bien sea por tener buenos hábitos alimenticios, realizar deporte y estar en forma, como también en caso de que se presente una enfermedad, el cómo llegar a ella de manera precisa y rápida para el pertinente tratamiento a tiempo.

Cuando un paciente acude a los servicios de lugares especializados mejor conocidos como laboratorios¹, le interesa que el servicio ofrezca seriedad y responsabilidad, ya que de sus resultados depende el adecuado tratamiento de enfermedades y vida de cada paciente; por ello se considera importante que entre sus actividades haya un buen plan de comunicación², que actualmente está siendo implementado por las organizaciones para unificar y mejorar procesos, en este caso se pretende implementarlo con el fin de que el servicio prestado sea eficiente y de calidad.

Dentro de la temática del trabajo a desarrollar, se realizó un diagnóstico tanto interno como externo (MATRIZ DOFA), para emplear un plan de comunicación efectivo que coordine las actividades de las áreas del laboratorio clínico y citológico UNILAB ubicado en el municipio de la unión - Nariño objeto de estudio, analizando en que procesos hay que mejorar tanto en la coordinación de funciones de cada área del cuerpo de trabajo del laboratorio como de la comunicación directa con cada paciente y la imagen corporativa que refleja el laboratorio dentro de la comunidad.

En la parte de comunicación interna, se implementó un manual de funciones y procedimientos, ya que este influye en las actividades diarias de los colaboradores, su compromiso con la empresa y su coordinación como equipo de trabajo; además se propuso el manejo de correos institucionales y otras herramientas de comunicación con el fin de que sus colaboradores estén informados y conectados en pro de una misma actividad, por otra parte en el estudio externo se propuso la aplicación de prácticas de mercadeo más eficientes que permita optimizar la gestión estratégica de la imagen y comunicación del laboratorio, donde sea positiva la valoración por parte de los pacientes hacia los servicios o proyectos realizados por la empresa, lo cual permita que el nombre del laboratorio clínico y citológico UNILAB sea reconocido, en pacientes particulares como subsidiados en cuanto a credibilidad y confianza.

¹ LABORATORIO. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Laboratorio>

² INCAE. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

1. TEMA

“Plan de comunicación Interno y externo”

1.1 TITULO

“Plan de comunicación para el laboratorio clínico y citológico UNILAB en el municipio de La Unión Nariño”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación hoy en día, es el pilar fundamental en toda organización y por ende es indispensable para su funcionamiento. Por lo anterior es de vital importancia que las empresas generen procesos de comunicación formales y organizados, porque ayudan a mejorar la competitividad de las organizaciones y las vuelve más flexibles a los cambios del entorno, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos. En el caso específico del laboratorio UNILAB, el problema principal radica en que no se ha implementado un plan de comunicaciones que impulse el desempeño de las actividades de los colaboradores y fortalezca la imagen corporativa de la empresa.

En cuanto a la comunicación interna el laboratorio brinda herramientas que facilitan el flujo de información tales como Skype, carteleras, celular, comunicados verbales, etc., no obstante, estos medios vienen utilizándose de manera inadecuada lo que ha causado distorsión de la información por parte de los colaboradores.

Es importante mencionar que el personal del laboratorio desconoce aspectos relevantes de la organización, lo cual genera falta de compromiso y sentido de pertenencia hacia la misma.

Otro problema que se evidencia en la empresa es que a pesar de que ha crecido mucho, con la apertura de sedes en otros municipios y la adquisición de nuevos contratos, no se ha podido establecer una comunicación efectiva entre los puntos. Debido a que toda la información se centraliza en la sede principal de La Unión, los otros puntos se ven limitados en materia de información, esto ha ocasionado falta de sinergia en el equipo de trabajo.

En cuanto a la publicidad UNILAB solo hace uso de ella cuando se realiza alguna campaña de prevención, de lo contrario la empresa es muy limitada en esta parte, y eso se ve reflejado en la baja participación que tiene la empresa en facturación de pacientes particulares de un 7.9% frente a 92.1% correspondiente a facturación

a EPS en el año 2016 (Estadísticas suministradas según software ADMILAB 2016) cabe mencionar que los pacientes de EPS, son redireccionados por las mismas al laboratorio.

La ausencia de un plan de comunicación externa, ha traído como consecuencia el desconocimiento de la percepción actual de los clientes sobre la empresa, lo que ha impedido diseñar estrategias que permitan posicionar la empresa en el mercado, retener a los clientes actuales y atraer nuevos clientes. Por otra parte, el laboratorio no hace buen uso de relaciones públicas que contribuyan a crear y mantener una imagen positiva de la empresa.

Tabla 1. Matriz de necesidades

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	NECESIDAD
Diseñar un plan de comunicación para el laboratorio clínico y citológico UNILAB en el municipio de La Unión Nariño.		Mejorar la comunicación externa e interna de laboratorios UNILAB.
	Realizar un diagnóstico interno y externo en donde se evidencie el estado de la comunicación del laboratorio clínico y citológico UNILAB.	
	Elaborar una propuesta de plan interno de comunicaciones que permita crear una cultura organizacional en laboratorio clínico y citológico UNILAB.	
	Elaborar una propuesta de plan externo de comunicaciones que permita aumentar y mejorar el conocimiento de la población y profesionales de salud sobre laboratorio clínico y citológico UNILAB.	

Fuente. Esta investigación

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el diseño y aplicación de un plan de comunicación beneficiaria al laboratorio clínico y citológico Unilab?

1.4 JUSTIFICACIÓN

El objetivo de este trabajo va orientado a mejorar los procesos de comunicación y los canales transmisores de información que están siendo utilizados en el laboratorio clínico y citológico UNILAB, implementando sistemas de comunicación internos y externos que son interdependientes y que necesariamente deben tener coordinación; con el fin de identificar las necesidades y especialmente las alternativas de solución, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

La ejecución de un plan de comunicación interno, nos permitirá mejorar la relación entre los directores de la empresa, los colaboradores y unificar los procesos de todas las áreas, lo que contribuiría a mejorar las condiciones de los colaboradores, con el fin de que ellos se sientan a gusto y trabajen con sentido de pertenencia hacia la empresa, ya que son la fuerza de venta que mueve las actividades diarias del laboratorio, quienes necesitan ser motivados y trabajar en un buen ambiente laboral, para que sus esfuerzos se vean reflejados en el servicio prestado.

Realizar el Plan de Comunicación externo para el laboratorio clínico y Citológico UNILAB será de gran beneficio, porque permitirá a la empresa ser más competitiva en el mercado fortaleciendo las relaciones entre clientes, proveedores, medios de comunicación y conocer la competencia. Por otra parte, el plan de comunicaciones ayudara a mejorar la cultura organizacional del laboratorio y por consiguiente la percepción de un buen servicio por parte de los usuarios.

La principal finalidad del plan se centra en motivar al talento humano y proyectar una imagen positiva exterior del laboratorio clínico y citológico UNILAB, lo que incidirá directamente en el buen funcionamiento del negocio.

Con este plan se procurará que las necesidades básicas de comunicación que tiene la entidad para funcionar de manera óptima sean cubiertas.

Parte del desarrollo y supervivencia de una empresa de salud se condiciona en la buena imagen y del excelente servicio que este preste, por esta razón, la empresa debe construir su propia comunicación interna y externa, con el fin de lograr una valoración positiva para el Laboratorio UNILAB. Por tal motivo es recomendable la puesta en marcha de un plan de comunicación que se adapte a las necesidades de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de comunicación para el laboratorio clínico y citológico UNILAB, en el municipio de La Unión Nariño.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico interno y externo donde se evidencie el estado de la comunicación del laboratorio clínico y citológico UNILAB.
- Elaborar una propuesta de plan interno de comunicaciones que permita crear una cultura organizacional en laboratorio clínico y citológico UNILAB.
- Elaborar una propuesta de plan externo de comunicaciones que permita aumentar y mejorar el conocimiento de la población y profesionales de salud sobre laboratorio clínico y citológico UNILAB.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO LEGAL

El Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB pertenece al sector de la salud, es un establecimiento privado. Sus actividades y procedimientos se fundamentan en el análisis de muestras de sangre, orina, etc., como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades. Está obligado a cumplir con todas las normas técnicas, normas de bioseguridad, normas para la infraestructura de los mismos y con unos estándares mínimos de calidad para la prestación de los servicios, basados la normatividad vigente.

- “Decreto 2323 DE 2006 (julio 12) por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 9ª de 1979 en relación con la Red Nacional de Laboratorios y se dictan otras disposiciones. El presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, la Ley 9ª de 1979 y los artículos 45 de la Ley 489 de 1998 y 42 numerales 42.6 y 42.12, 47 numeral 47.3, y 52 numeral 52.3 de la Ley 715 de 2001, decreta”³
- “Decreto 1011 de 2006, por la cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”.⁴
- Resolución 1043 del 2006 por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.⁵
- “Resolución 2242 Del 2011, por medio de la cual se amplía la vigencia de la renovación de la habilitación”.⁶

³ ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Decreto 2323. Bogotá D. C.: 2006. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20829#27> [Citado en 25 de Abril del 2017]

⁴ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 1011 de 2006. Bogotá D. C. 2006. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf [Citado en 25 de Abril del 2017]

⁵ AGREDO, Guillermo. Manual de procedimientos y protocolos en el laboratorio de patología de un hospital nivel 3 de la ciudad de Popayán. Popayán: s.n., 2012.

⁶ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, Óp. Cit.

- “Decreto 2676 de 2000, Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares.”⁷
- “Resolución 4505 de 2012, por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento”.⁸

3.2 MARCO CONTEXTUAL

En el extremo sur o este de Colombia, se encuentra ubicado el departamento de Nariño en las regiones andina y pacífico, limitando al norte con el departamento del Cauca, al este con el departamento del Putumayo, al sur con Ecuador y al oeste con el océano Pacífico. Con unos 1.745.000 habitantes en 2015, es el séptimo departamento más poblado del país, detrás de los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Cundinamarca, Atlántico, Bolívar y Santander. Sus principales actividades económicas son la agricultura, la ganadería, la pesca y la minería; se destacan también las industrias del cuero, madera y lana. Su economía también se activa gracias al comercio fronterizo con Ecuador y al puerto marítimo de Tumaco por donde se movilizan diversos productos como el petróleo, la palma de aceite, productos pesqueros y el plátano⁹.

El departamento de Nariño se compone de 64 municipios, entre los cuales se destaca el municipio de La Unión ubicado al norte del departamento. Este cuenta con una interesante diversidad de climas que va desde el frío en su parte alta, templado en su mayor parte y cálido en la zona baja. El comercio y su importante prestación de diferentes servicios son su principal fuente de economía, brindándole bienes y servicios a un área de influencia de más de 200 mil habitantes; el comercio oscila alrededor de los 250 mil millones de pesos al año. Luego del comercio, el segundo renglón lo ocupa el cultivo del café, pues el municipio de La Unión es el primer productor nacional de cafés especiales, siendo esta fuente importante de ingresos para muchas familias de la región. Otros cultivos son los de frutas y plátano, tiene cerca de 200 pequeñas industrias de confección, calzado, ebanistería y metalmecánica. Todos estos aspectos hacen de este municipio el centro de la economía del

⁷ Ibíd.

⁸ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 4505 de 2012 [en línea]. Bogotá D. C. [Consultado 25 de Abril del 2017]. Disponible en internet: <<https://www.cruzblanca.com.co/Descargas/malla-validadora/resolucion-4505-2012.pdf>> [Citado en 25 de Abril del 2017]

⁹ NARIÑO. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: [https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_\(Colombia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_(Colombia))>

norte de Nariño y sur del Cauca.¹⁰

Es así como el municipio de La Unión va demandando cada vez más nuevos productos y servicios, siendo este el motivo principal de la creación de El laboratorio clínico y citológico UNILAB. Este se encuentra situado en el municipio de la Unión, UNILAB abrió sus puertas a la ciudadanía hace aproximadamente diez años, en el transcurso del tiempo se ha venido mejorando en todos sus aspectos, principalmente en cuestiones tecnológicas y adquisición de equipos modernos. Se ha esforzado por brindar un servicio de excelente calidad a toda la población en general, entre su amplio portafolio ofrece a sus pacientes, recepción de biopsias, pruebas de paternidad, pruebas de hematología entre otras, cabe resaltar que UNILAB es el único laboratorio en la zona que toma y procesa muestras citológicas.¹¹

¹⁰ Ibíd.

¹¹ Ibíd.

4. CAPITULO I. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO EN DONDE SE EVIDENCIE EL ESTADO DE LA COMUNICACIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB

4.1 DIAGNÓSTICO INTERNO

Las instituciones de salud al igual que cualquier empresa de negocios en nuestro medio, se están viendo enfrentadas a un entorno cambiante, por esto necesitan implementar herramientas y técnicas administrativas que les permitan mayor competitividad en el mercado y que conlleven a dar respuesta a las expectativas y necesidades de los clientes.

Al observar el entorno y estudiar las condiciones epidemiológicas en nuestro medio, se considera de gran importancia ofrecer un laboratorio capaz de dar respuesta a las necesidades observadas y contribuir de esta forma al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, razón por la cual se crea el Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB, que se caracteriza por ser una entidad privada con un alto grado de excelencia y confiabilidad en la prestación de los servicios basados en el marco de la seguridad del paciente y modelos de atención, que ofrece a sus pacientes un servicio completo e integral que va desde la recepción, toma de la muestra, transporte y procesamiento de las muestras, hasta su análisis e informe de los resultados de manera oportuna, eficiente y confiable, todo esto basado en capacitaciones continuas de nuestro personal, quienes apoyados en equipos de alta tecnología y en un estricto control interno garantizamos resultados confiables.

“Somos el primer laboratorio porque usted es nuestra razón de ser”

4.1.1 Plataforma estratégica actual:

Misión: Somos un Laboratorio Clínico y Citológico, que realiza exámenes de primero y segundo nivel y tercer nivel de atención, pruebas hormonales, inmunológicas e infecciosas, toma y lectura de citologías cérvico vaginales, lectura de citologías de glándula mamaria con un alto grado de calidad y eficiencia, desarrollamos programas y actividades de promoción y prevención en salud, con el compromiso de hacer verdadera presencia social, anteponiendo siempre los valores éticos y un gran sentido de profesionalismo para llevarle bienestar a nuestros usuarios.

Visión: Para el año 2020 seremos el Laboratorio Clínico y citológico de primera elección para el apoyo diagnóstico en el Norte de Nariño y sur del Cauca, reconocidos por la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo

normas técnicas y legales que nos permita ser reconocidos por organismos de certificación, aplicando los requisitos de la NTC ISO 9001 garantizando así confiabilidad y excelencia en la prestación de servicios de salud, destacados por el desarrollo de programas de promoción de estilos de vida saludables contribuiremos a disminuir el número de casos de retraso mental por hipotiroidismo congénito, incidencia de cáncer de cérvix y lesiones pre malignas en la región.

4.1.2 Principios corporativos:

- Calidad
- Responsabilidad
- Respeto a la dignidad humana
- Eficiencia

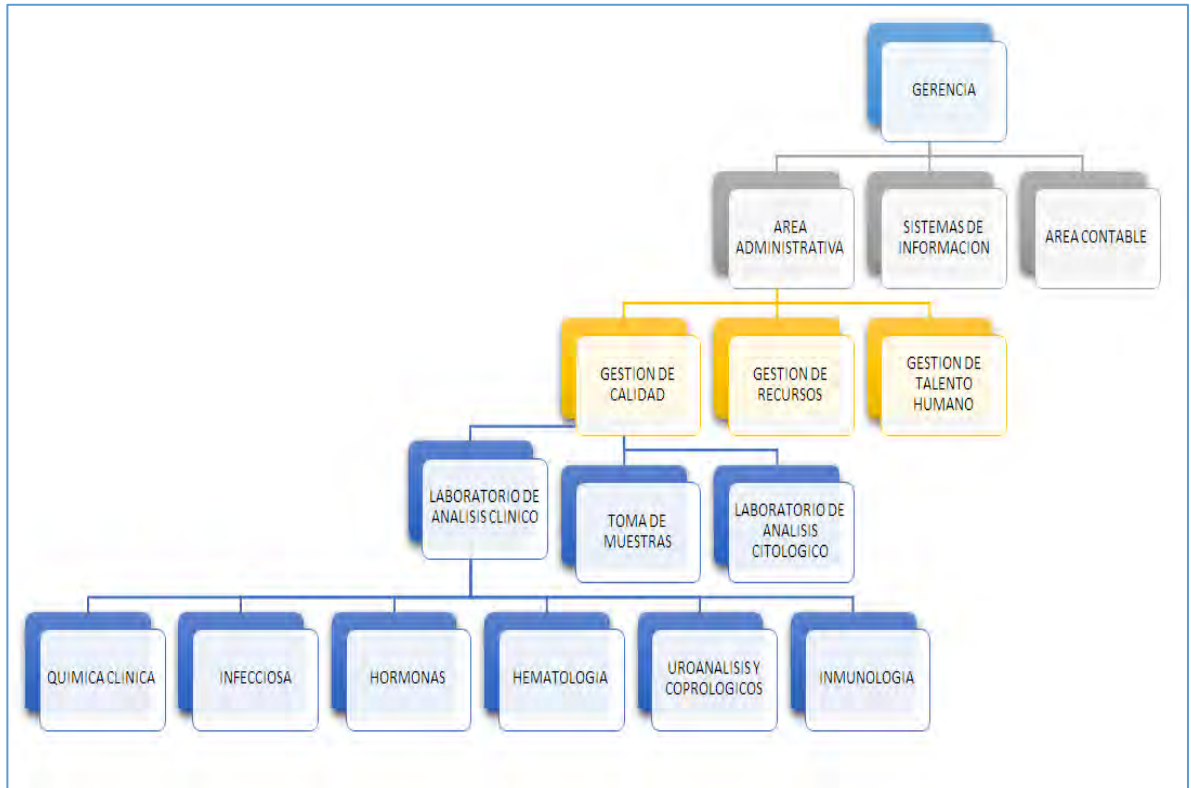
4.1.3 Valores corporativos:

- Confiabilidad
- Respeto
- Amabilidad
- Sentido de pertenencia

4.1.4 Política de calidad. Estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y usuarios del laboratorio Clínico y citológico, al ofrecer un servicio de alto nivel científico, precios competitivos, fundamentados en la ética, calidez humana, la tecnología apropiada, el servicio oportuno y la coordinación con entidades públicas y privadas.

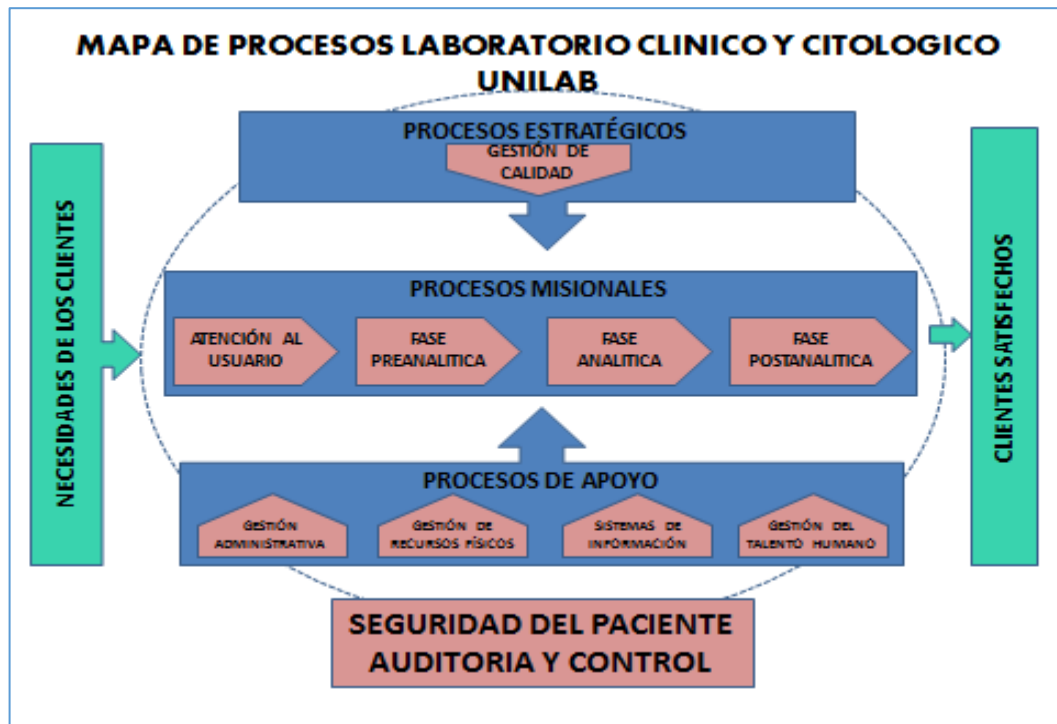
4.1.5 Estructura organizacional:

Grafico 1. Organigrama del laboratorio Clínico y Citológico UNILAB



Fuente: Organigrama del laboratorio Clínico y Citológico UNILAB. La Unión Nariño, 2016

Grafico 2. Mapa de Proceso Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB



Fuente: Mapa de procesos Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB. La Unión Nariño, 2016

4.1.6 Portafolio de servicios:

- Pruebas hormonales
- Infecciosas
- Microbiología
- Marcadores tumorales
- Coagulación
- Química clínica
- Química especial
- Uro análisis
- Parasitología
- Turbidimetría
- Pruebas de paternidad
- Citologías cervicouterinas
- Citologías de mama
- Recepción de biopsias
- Inmunología

4.1.7 Entidades públicas que trabajamos en Nariño:

- Hospital Eduardo Santos (La Unión)
- Centro de Salud Belén (Belén)
- Centro Hospital San Juan Bautista (Taminango)
- ESE Luis Acosta (La Unión)
- Emssanar EPS (Pasto)
- Comfamiliar EPS (Pasto)
- Mallamas EPS Indígena (Ipiales)
- Cooemssanar IPS (Pasto)
- Proinsalud SAS

En cauca:

- ESE sur occidente (Popayán)
- Hospital nivel I el Bordo (Patía)
- Asmet Salud EPS (Popayán)
- Nuestra Señora de las Misericordias IPS (Bolívar)
- IPS Nacer Para Vivir (Popayán)
- Odontosalud SAS (Mercaderes)

Empresas del sector privado:

- Protegemos
- PreviRed
- Familia Integral

4.1.8 Matriz MEFI (matriz evaluación factores internos):

Tabla 2. Matriz MEFI Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Fortalezas			
1.Hay un equipo de trabajo con experiencia capaz de adaptarse a los requerimientos de la empresa.	0.07	3	0.21
2. Experiencia en el sector	0.15	4	0.6
3. El laboratorio cuenta con sedes en puntos estratégicos que garantizan la cobertura en toma de muestras.	0.1	4	0.4
4. Tecnología de punta y software especializados.	0.09	3	0.27
5. El laboratorio brinda precios competitivos al mercado.	0.09	3	0.27
TOTALES FORTALEZAS			1.75
Debilidades			
1. No posee una infraestructura adecuada para la prestación óptima del servicio.	0.15	1	0.15
2.No existe estandarización en cuanto al uso de herramientas informáticas que faciliten la comunicación entre las diferentes sedes del laboratorio.	0.09	2	0.18
3.Se encuentran inconvenientes en el ambiente laboral lo cual afecta las actividades diarias entre los colaboradores	0.1	2	0.2
4. Escasa Publicidad	0.09	1	0.09
5.No se cuenta con un sistema de CRM	0.07	2	0.14
TOTALES DEBILIDADES			0.76
TOTAL	1	–	2.51

Calificar entre 1 y 4	4	Fortaleza Mayor
	3	Fortaleza Menor
	2	Debilidad Mayor
	1	Debilidad Menor

Fuente: Esta investigación

4.1.8.1 Análisis matriz MEFI. La ponderación del resultado da un total de 2.51 como se puede observar este resultado, supera levemente la calificación promedio que es 2.5, Lo que quiere decir que las actividades que se están desarrollando hasta el momento en la empresa han logrado resultados positivos para ella. La experiencia que UNILAB tiene en el mercado, acompañada de la ubicación de puntos estratégicos como son las sedes con las que el laboratorio cuenta para tener mayor cobertura, son fundamentales y se han convertido en sus más grandes fortalezas, con una calificación de 0.6 y 0.4 respectivamente. Los resultados arrojados por la matriz EFI permiten identificar las debilidades más grandes como el uso inadecuado de las herramientas tecnológicas ofrecidas por el laboratorio a sus colaboradores, esto ocasiona malos entendidos y distorsiona la información. Sale a relucir que existen inconvenientes en el ambiente laboral que obstaculiza en gran medida el desarrollo normal de las actividades de la empresa. El no contar con un sistema de CRM dificulta en cierta manera la relación que el laboratorio tiene con los usuarios. Por último se concluye que la matriz EFI permite reconocer que se debe hacer algunos ajustes para contrarrestar las debilidades y darle un mejor aprovechamiento a las fortalezas, para así obtener mejores resultados.

4.1.9. DIAGNÓSTICO EXTERNO

4.1.9.1. Descripción de clientes actuales. El laboratorio clínico y citológico UNILAB, realiza exámenes de primero, segundo y tercer nivel, a pacientes del norte del Cauca y sur de Nariño, tanto del régimen contributivo como régimen subsidiado, sin ningún tipo de discriminación ya sea por su condición, su género, raza o edad.

Actualmente, acuden pacientes de todas las edades principalmente con mayor frecuencia de asistencia en pacientes mayores de 40 años de edad, de todos los estratos sociales (1, 2,3,4), quienes son remitidos por los médicos que atienden sus sintomatologías y determinan que tipos de exámenes deben realizarse para dar con su enfermedad de acuerdo a las señales presentes que afectan su salud.

4.2 MATRIZ MEFE (matriz evaluación factores externos)

Tabla 3. Matriz MEFE Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
OPORTUNIDADES			
1. Buen posicionamiento del laboratorio dentro del mercado	0.13	4	0.52
2. Tecnología de punta y software especializados.	0.1	4	0.4
5. Posibilidad de alianzas estratégicas	0.1	4	0.4
3. Alta confiabilidad de los usuarios hacia los servicios particulares	0.09	3	0.27
4. Mala percepción por parte de los usuarios sobre el servicio prestado en las entidades de salud públicas.	0.08	3	0.24
TOTAL OPORTUNIDADES			1.83
AMENAZAS			
1.inestabilidad económica de las eps	0.07	2	0.14
2.Nueva tendencia de integración vertical hacia atrás por parte de las EPS(Las EPS crean sus propios laboratorios clínicos)	0.07	2	0.14
3. No hay control en el piso de los precios	0.11	2	0.22
4. Competencia desleal y anti ética	0.12	1	0.12
5. Cambio en las políticas de seguridad social en salud	0.13	1	0.13
TOTALES AMENAZAS			0.75
Totales	0.90		2.58

Calificar entre 1 y 4	4	Muy Importante
	3	Importante
	2	Poco Importante
	1	Nada Importante

Fuente: Esta investigación

4.2.1 Análisis matriz MEFE. De acuerdo a los resultados cuantitativos de la matriz Mefe, se observa que se evaluó cada ítem de acuerdo a su grado de importancia y que dentro de la evaluación del sector externo, los factores a calificar muestran que las oportunidades tienen un mayor porcentaje total

ponderado de peso de 1.83 a comparación de las amenazas, con un porcentaje total ponderado de peso de 0.75; para lo cual establece que el ambiente externo es favorable a la organización.

Dentro de los puntajes más altos en cuanto a factores de las fortalezas se mencionaron “buen posicionamiento dentro del mercado, Tecnología de punta y software especializados, Posibilidad de alianzas estratégicas ”, siendo factores importantes porque si el nombre del laboratorio UNILAB es representativo en cuanto a buen servicio, buena imagen, resultados confiables, alianzas con otros centros y que tengan la tecnología adecuada, los usuarios preferirán ser remitidos a esta entidad siendo beneficioso para el laboratorio.

Mientras que de los puntajes más altos en cuanto a factores de amenazas se mencionaron “Cambio en las políticas de seguridad social en salud, competencia desleal y anti ética, No hay control en el piso de los precios” son variables que puede influir directamente dentro de las actividades del laboratorio, pero que esta entidad no puede controlar, ni evadir, ni evitar.

Cabe resaltar que las fortalezas del laboratorio son más altas para lo cual hay que aprovechar pero sin descuidar las amenazas que influyen directamente en cómo se ve el laboratorio, como se percibe el servicio y como está dentro del grado de recordación de los usuarios.

4.2.2. Matriz DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas)

Tabla 4. Análisis DOFA del Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB

		VARIABLES EXTERNAS			
FACTORES CRITICOS DE ÉXITO	AMENAZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cercanía a la Ciudad de Pasto (Los usuarios tienen la percepción de que en los laboratorios de la Ciudad son más confiables) 2. Competencia desleal y anti ética 3. No hay control en el piso de los precios 4. Cambio en las políticas de seguridad social en salud. 5. Nueva tendencia de integración vertical hacia atrás por parte de las EPS (Las EPS crean sus propios laboratorios clínicos). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa presenta un crecimiento representativo en el sector. 2. Percepción negativa por parte de los usuarios sobre el servicio prestado en las entidades de salud públicas. 3. Alta confiabilidad de los usuarios hacia los servicios particulares. 4. Posibilidad de alianzas estratégicas 5. Buena ubicación geográfica del Laboratorio Clínico (ubicado en la unión Nariño principal municipio del norte de Nariño y sur del Cauca). 6. posicionamiento favorable del laboratorio dentro del mercado. 	OPORTUN.	FACTORES CLAVES DE ÉXITO
	DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. No posee una infraestructura adecuada para la prestación óptima del servicio. 2. No existe un plan de comunicación. 3. No existe estandarización en cuanto al uso de herramientas informáticas que faciliten la comunicación entre las diferentes sedes del laboratorio. 4. Se encuentran inconvenientes en el ambiente laboral, lo cual afecta las actividades diarias entre los colaboradores 5. En algunos puesto de trabajo se observa bastante carga laboral. 6. Escasa publicidad. 7. No se cuenta con un sistema de CRM. 8. Inestabilidad económica de las EPS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hay un equipo de trabajo con experiencia capaz de adaptarse a los requerimientos de la empresa. 2. Experiencia en el sector 3. Tecnología de punta y software especializados. 4. El laboratorio brinda precios competitivos al mercado. 5. La empresa brinda beneficios para sus empleados como los de escala profesional. 6. El laboratorio cuenta con sedes en puntos estratégicos que garantizan la cobertura en toma de muestras. 7. Prestación de servicio de toma de muestras a domicilio 8. Único laboratorio en toma y lectura de citologías en el Norte de Nariño y Sur del Cauca. 	FORTALEZAS	
VARIABLES INTERNAS					

Fuente: Esta investigación

4.2.2.1 Estrategias DA:

-D1-A1: Gestionar un financiamiento o inversión por parte de los directivos en la adquisición de recursos para la construcción infraestructura del laboratorio creando mayor satisfacción, credibilidad y solides, frente a los usuarios para que ellos no recurran a ningún otro municipio a realizarse sus exámenes.

-D6-A5: Implementar estrategias de publicidad que fortalezcan la imagen corporativa y mejorar la cultura empresarial por parte del laboratorio UNILAB, para que la creación de nuevas instituciones prestadoras del mismo servicio las eps, no lo afecte directamente el laboratorio.

-D2- A2: Diseñar un plan de comunicación que permita mejorar los procesos internos entre sus colaboradores, con el fin de crear una imagen solida coherente con sus principios y valores corporativos.

4.2.2.2 Estrategias FO:

-F1- O1: Fortalecer el recurso humano del laboratorio clínico y citológico Unilab, para lograr un crecimiento sostenido dentro sector.

-F8-O6: Aprovechar los puntos estratégicos de toma de recolección de muestras en sedes que posee el laboratorio clínico y citológico UNILAB, teniendo buena cobertura a nivel regional por la buena posición geográfica favoreciendo el posicionamiento de la institución dentro del mercado.

- F3.-O4: Buscar nuevas alianzas estratégicas aprovechando la tecnología de punta y software especializados que el laboratorio posee.

4.2.2.3 Estrategias FA:

-F4-A1: Brindar precios cómodos dentro del mercado para que los usuarios tomen como primera opción al laboratorio clínico y citológico UNILAB, minimizando gastos que puede implicar el trasladarse a la ciudad de Pasto.

-F3-A2: El laboratorio UNILAB cuenta con la tecnología necesaria y software especializado que se debe aprovechar para obtener la confianza y credibilidad de los usuarios, minimizando la competencia desleal y antiética que puede surgir dentro de este mercado.

-F2-A4: Utilizar a nuestro favor la experiencia que tiene el laboratorio dentro del sector , para crear estrategias de fidelización de clientes, expandir el mercado, sin que el cambio de las políticas de seguridad social en salud no afecte a la institución.

4.2.2.4 Estrategias DO:

-D8-O3: Diseñar estrategias para incrementar la facturación de pacientes particulares, para no depender de la facturación de eps.

-D3-D4-O1: Fortalecer la comunicación entre los colaboradores para que haya coordinación entre las áreas así mismo darles las herramientas de trabajo pertinentes para que tengan una comunicación interna eficiente y así el laboratorio pueda mantener y seguir creciendo representativamente dentro del sector.

-D2-O6: crear canales de comunicación permanentes con los usuarios, para determinar que percepción tienen los pacientes acerca del laboratorio.

4.2.3. Matriz MPC (Matriz de Perfil Competitivo)

Tabla 5. Matriz MPC Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB

Factores Críticos para el Éxito	Peso	LABORATORIO UNILAB		LABORATORIO BIOMEDIC		UNION SALUD IPS	
		Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada
Cuenta con sedes en puntos estratégicos que garantizan la cobertura en toma de muestras.	0.1	3	0.3	3	0.3	1	0.1
Experiencia en el sector	0.3	4	1.2	3	0.9	3	0.9
Tecnología empleada en el laboratorio	0.2	4	0.6	1	0.2	2	0.4
Precios competitivos	0.1	2	0.2	1	0.2	2	0.2
Publicidad	0.1	1	0.1	2	0.2	3	0.3
Infraestructura	0.2	2	0.4	3	0.6	4	0.8
TOTAL	1	16	2.8	14	2.4	14	2.7

Escala de calificación de 1-4

Fuente: Esta investigación

4.2.3.1 Análisis matriz MPC. En esta matriz se consideró importante para evaluar al Laboratorio UNILAB frente a sus dos competidores (Laboratorio Biomedic y Unión Salud Ips), los siguientes factores: presencia de sedes en puntos estratégicos, la experiencia que tienen estas empresas en el sector, la tecnología empleada para prestar sus servicios de alta calidad, los precios, publicidad e infraestructura.

Se consideró que la experiencia en el sector, la tecnología utilizada y la infraestructura son factores de éxito muy importantes, pues para las personas son determinantes a la hora de escoger un laboratorio para realizarse los exámenes clínicos.

Con la información otorgada por esta matriz se evidencia que el Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB objeto de estudio, es el laboratorio más fuerte del mercado con una calificación ponderada de 2.8, siendo su principal competidor Unión Salud IPS con 2.7 y BIOMEDIC con una calificación de 2.4.

Se puede determinar que el laboratorio Unilab frente a su competencia tiene desventajas en cuanto a estrategias de publicidad las cuales solo se realizan esporádicamente cuando se presentan campañas de prevención mientras que la competencia por ejemplo Unión Salud Ips pautan frecuentemente en las emisoras y canales de televisión locales, lo que los hace muy reconocidos en la región; por el lado de infraestructura el laboratorio paga arrendamiento de las instalaciones lo cual le impide tener mayor crecimiento a comparación de Unión Salud Ips que cuenta con infraestructura propia y adecuada la cual puede presentar mejoras para que sus usuarios tengan toda la comodidad ingresan a realizarse algún tipo de examen.

Cuando se habla de ventajas, se puede mencionar que la tecnología es una gran fuerte para el laboratorio Unilab, el cual está por encima de sus competidores, ya que cuenta con respaldo por una de las casas comerciales de ayudas diagnosticas más importantes del país, como lo es Annar Diagnostica Import, esto ha contribuido que sus usuarios sienta mayor confianza y credibilidad en los resultados conllevando a que tenga gran experiencia dentro del sector.

Cabe resaltar que sus competidores también tiene ventajas y desventajas dentro de este mercado tan peleado como son por los contratos con Ips y que a pesar que son laboratorios nuevos que están empezando y sus factores aun demuestran debilidad mayor y menor, pueden representar cuidado porque si Unilab no aplica estrategias para diferenciarse y conseguir más usuarios, su competencia puede representar su reemplazo.

5. CAPITULO II. ELABORAR UNA PROPUESTA DE PLAN INTERNO DE COMUNICACIONES QUE PERMITA CREAR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB

Dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB, existe varios cargos que se han estipulado a lo largo de su actividad empresarial, lo cual ha permitido que cada área maneje procesos y -actividades de acuerdo a sus funciones, pero dicha información no se ha concretado por escrito ni tampoco se ha recopilado de manera responsable, lo cual ha sido un inconveniente en su comunicación interna.

Para mejorar la comunicación interna, que permita que sus colaboradores tengan más coordinación y organización entre ellos, eliminando contratiempos y cultivándoles sentido de pertenencia por el laboratorio, se implementará un manual de funciones y procedimientos como una herramienta importante de apoyo para las directivas del laboratorio, que permita recopilar toda la información de manera útil, realizar actividades oportunamente, además de asignar instrucciones, responsabilidades, control, información de sistemas y procedimientos que realiza cada cargo con el fin de mejorar resultados. Ver. anexos.

5.1 IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS

Las cuáles serán utilizadas con el fin de mejorar la comunicación interna entre colaboradores:

Implementación de herramientas de comunicación con Google: Para continuar con la parte propositiva y de mejoramiento de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico Unilab, se estableció el uso de herramientas de comunicación brindadas por Google que permita a los colaboradores de cada área del laboratorio, transmitir información de manera efectiva, para ello se creó cuentas de correo electrónico bajo la plataforma de GMAIL, con el fin de acceder todos a las mismas herramientas, como lo son:

- Hangouts: para realizar chat, llamadas, videollamadas y videoconferencias.
- Google drive: permitirá guardar y compartir todo tipo de archivos.
- Google calendar: permitirá compartir e invitar a eventos y reuniones a todo el grupo de colaboradores.

Implementación de herramientas de comunicación de mensajería instantánea: A parte de las herramientas de Google anteriormente mencionadas, también se puede implementar la comunicación a través de aplicaciones como WhatsApp lo que permita acortar distancias y mejorar procesos entre los

miembros del personal del laboratorio.

A continuación, se anexa listado de correos electrónicos creados como propuesta para el mejoramiento de la comunicación:

Tabla 6. Listado de Correos de Funcionarios Laboratorio Clinico y Citologico UNILAB

CÓDIGO	NOMBRE	CARGO	E-MAIL UNILAB	CELULAR UNILAB	SKYPE	E-MAIL PERSONAL	CELULAR PERSONAL
001	LILIANA PATRICIA ORTEGA	GERENTE	gerencia@unilabsas.com	313 746 47 06		Lilianapo44@hotmail.com	
002	CLAUDIA PATRICIA AREVALO	COORDINADOR TALENTO HUMANO	gestionhumana.unilab@gmail.com	3113138801 3016770669		claudiarc99@gmail.com	313 794 77 91
003							
004	DANIELA DÍAZ	AUXILIAR COORDINADORA SEDE EL BORDO	elbordo.unilab@gmail.com	3205270211 3016787176			
005	MARINELA AGUILAR	AUXILIAR COORDINADORA SEDE LA CRUZ	lacruz.unilab@gmail.com	310 403 63 35		marinela1812@gmail.com	
006	DIANA ZULETA	AUXILIAR COORDINADORA SEDE MERCADERES	mercaderes.unilab@gmail.com	310 402 64 43		dianazuleta28@hotmail.com	
007	CATHERINE PATIÑO	COORDINADORA DE FACTURACION Y ATENCION AL USUARIO	facturacion.unilab@gmail.com	311 316 19 54			316 862 05 57
008	PAMELA INSUASTY	AUXILIAR DE FACTURACION	auxfacturacion.unilab@gmail.com	311 316 19 54		pamelainsuasty_628@hotmail.com	313 635 81 01
009	FABIO	AUXILIAR DE FACTURACION	auxfacturacion.unilab@gmail.com	311 316 19 54			320 610 52 00
010	LUISA MONTENERO	COORDINADORA LABORATORIO CLINICO	clinicounilab@gmail.com	316 755 75 11			
011	CLAUDIA JIMENA ORTEGA	COORDINADORA LABORATORIO CITOLOGICO	citologia.unilab@gmail.com	318 477 14 55			
012	ELIZABETH CONTRERAS	AUXILIAR LABORATORIO CLINICO	clinicounilab@gmail.com	3113178973- 3016398132		naeliza23@yahoo.es	
013	YOHAN ANDRADE	AUXILIAR LABORATORIO CLINICO	clinicounilab@gmail.com	310 659 66 63			311 313 88 01
014	LIZETH BRAVO	AUXILIAR DE ALMACEN	almacenunilab@gmail.com	3016398378- 3104480446			
015	FRANCISCO ORTEGA	MENSAJERO	mensajeria.unilab@gmail.com	318 480 05 27			312 208 23 89
016	DEYANIRA	SERVICIOS GENERALES	serviciosgenerales.unilab@gmail.com				
017	DIEGO SOALRTE	AUXILIAR CONTABLE	contabilidad.unilab@gmail.com	318 789 89 67			318 789 89 67
018	WILFER GOMEZ ORTEGA	AUXILIAR FACTURACION	auxfacturacion.unilab@gmail.com	314 573 99 71			

Fuente: Esta Investigación

Implementación de estrategias de motivación: Se considera pertinente que como principal factor de comunicación interna debe haber coordinación entre las actividades de los colaboradores, pero también es muy importante que entre el personal se implemente estrategias motivadoras que le permitan mejorar su rendimientos y disposición laboral. Por ejemplo, se propone lo siguiente:

Tabla 7. Estrategias de motivación

ACTIVIDAD	ESTIMULO
Si trabaja más de una hora extra	Al otro día tendría 20 min de tiempo compensatorio.
Al mejor compañero de trabajo, al más amable, al más alegre.	Un bono para desayuno o almuerzo, detalle sorpresa.
Capacitaciones	Que vaya un profesional en materia a reforzar conocimientos min cada 6 meses.
10 min activos	Realizar actividades des estresantes.
Acompañamiento psicológico	Al menos una vez al mes, para que los colaboradores se sientan escuchados,
Acompañamiento medico	Exámenes médicos y hacer acompañamientos para meter papales con la entidad pertinente para el bienestar del empleado.
Crear un fondo de ahorro	Para detalles por cumpleaños y fechas especiales.
Reuniones semanales	Plan de acción semanal. Pendientes por realizar.

Fuente: esta investigación.

5.2 APLICACIÓN DE ENCUESTA REALIZADA EL LUNES, 14 DE AGOSTO 2017 EN EL LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB.

Se realizó una encuesta con preguntas cortas y sencillas a los colaboradores del laboratorio clínico y citológico UNILAB, con el fin de analizar los resultados después de la socialización del manual de funciones y procedimientos propuestos, para conocer que aportes se obtuvo de dicha socialización realizada el día lunes 14 de agosto del presente año, a la 1 de la tarde que tuvo a lugar.

5.2.1 Hallazgos y resultados. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos?

Tabla 8. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para qué sirve un manual de funciones y procedimientos?

	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Si	6	40%
b. No	9	60%
c. NS/NR	0	0%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 3. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos?



Fuente: esta investigación.

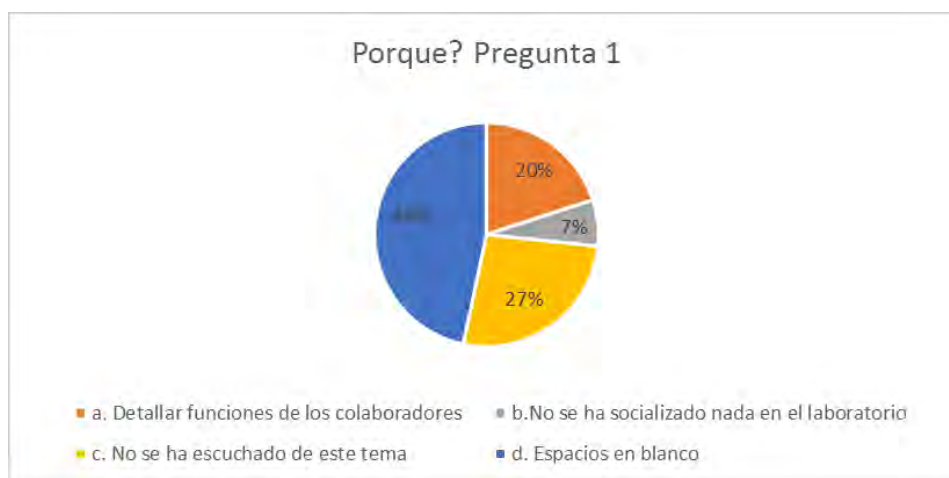
Interpretación: Según los resultados de la encuesta, se puede observar que un 60% no tenía conocimiento del manejo y aplicación de un manual de funciones y procedimientos, pero el 40% restante respondieron que si conocían acerca del tema.

Tabla 9. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos? Porque?

Porque? Pregunta 1	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Detallar funciones de los colaboradores	3	20%
b.No se ha socializado nada en el laboratorio	1	7%
c. No se ha escuchado de este tema	4	27%
d. Espacios en blanco	7	46%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 4. Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño. ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos? Porque?



Fuente: esta investigación.

Interpretación: Según los resultados se observa que un 46% equivalente a 7 personas encuestadas dejaron el espacio en blanco, que un 27% de los

encuestados no habían escuchado acerca del tema, que un 20% de las personas que respondieron positivamente a tener conocimiento del manejo de un manual de funciones y procedimientos, votaron que este sirve para detallar funciones de los colaboradores, mientras que un 7% aportó que anteriormente no se ha socializado nada del tema dentro de las instalaciones del laboratorio.

Tabla 10. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB?

	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Si	15	100%
b. No	0	0%
c. NS/NR	0	0%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 5. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB?



Fuente: esta investigación.

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 100% de los encuestados respondieron que para ellos es importante la aplicación de un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB.

Tabla 11. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB? Porque?

Porque? Pregunta 2	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Mejoras en el ambiente laboral	2	13%
b. Se mejora la comunicación entre los trabajadores	3	20%
c. Mejora en los procesos	2	13%
d. Espacios en blanco	8	54%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 6. Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB? Porque?



Fuente: esta investigación.

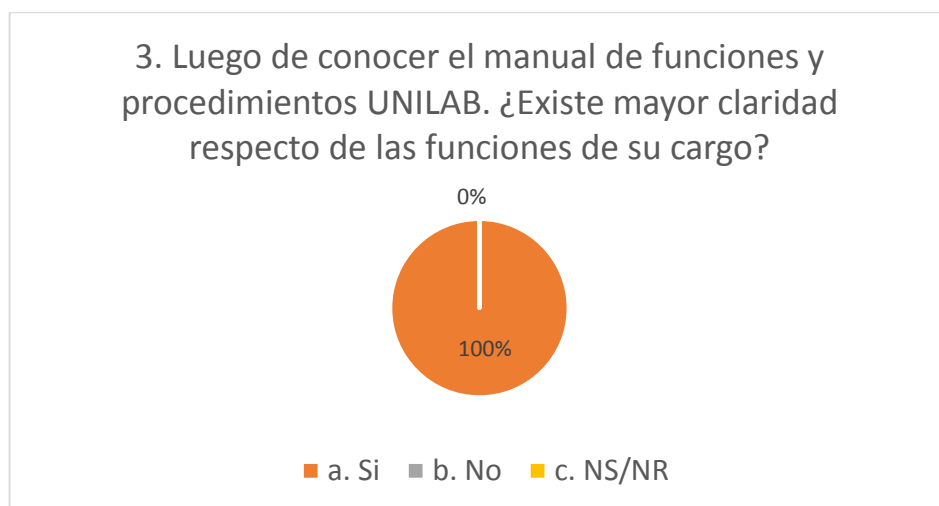
Interpretación: Con respecto a los resultados de la pregunta no. 2, un 54% de las personas que participaron de la socialización, dejaron el espacio en blanco, mientras que los demás encuestados consideran que la aplicación de un plan de comunicación interna es positivo, las opiniones se encuentran divididas con un 20% dicen que mejora la comunicación, como también contribuye en la mejorar de procesos y el ambiente laboral con un 13 % cada uno.

Tabla 12. Luego de conocer el manual de funciones y procedimientos UNILAB. ¿Existe mayor claridad respecto de las funciones de su cargo?

	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Si	15	100%
b. No	0	0%
c. NS/NR	0	0%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 7. Luego de conocer el manual de funciones y procedimientos UNILAB. ¿Existe mayor claridad respecto de las funciones de su cargo?



Fuente: esta investigación.

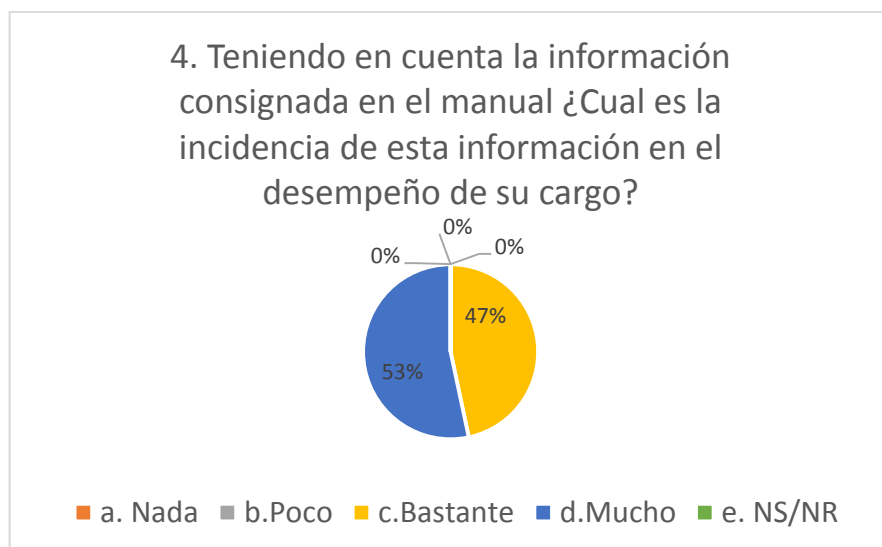
Interpretación: El 100% de la población encuestada respondió, que después de conocer propuesta del manual de funciones y procedimientos UNILAB, existe mayor claridad en cuanto a responsabilidades y procesos que debe realizar cada cargo.

Tabla 13. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo?

	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Nada	0	0%
b.Poco	0	0%
c.Bastante	7	47%
d.Mucho	8	53%
e. NS/NR	0	0%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 8. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo?



Fuente: esta investigación.

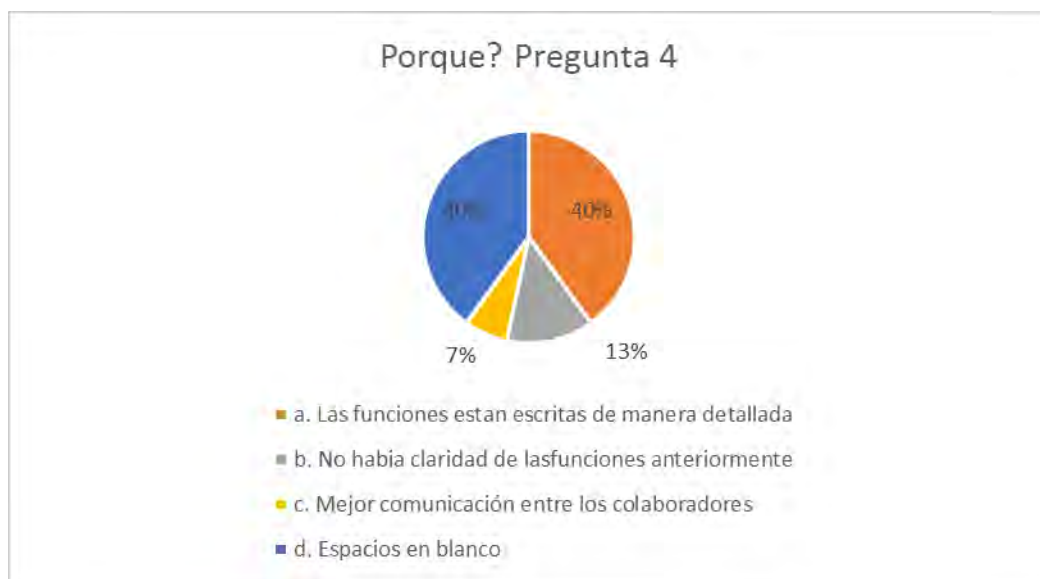
Interpretación: De acuerdo con el resultado de la encuesta, se observa que el aporte fue positivo para las personas encuestadas, donde consideran que la incidencia de esta información en el desempeño del cargo fue mucho con un 53% y bastante con un 47%. Lo cual aporta que si hubo buena transmisión de información en la socialización.

Tabla 14. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo? Porque?

Porque? Pregunta 4	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Las funciones están escritas de manera detallada	6	40%
b. No había claridad de las funciones anteriormente	2	13%
c. Mejor comunicación entre los colaboradores	1	7%
d. Espacios en blanco	6	40%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 9. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cuál es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo? Porque?



Fuente: esta investigación.

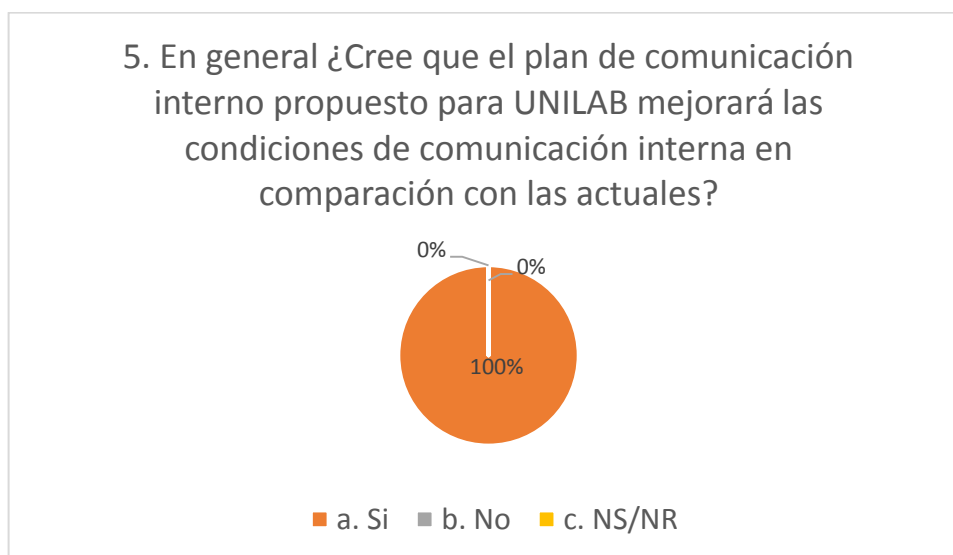
Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta, se puede determinar que las opiniones se encuentran divididas, un 40% considera que la incidencia del tema contribuye a que las funciones de cada colaborador estén escritas de manera detallada, mientras que otro 40% dejó el espacio en blanco sin querer opinar, un 13% considera que anteriormente no había claridad en las funciones de cada área y un 7% aportó que les sirvió para mejorar la comunicación entre los colaboradores.

Tabla 15. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales?

	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. Si	15	100%
b. No	0	0%
c. NS/NR	0	0%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 10. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales?



Fuente: esta investigación.

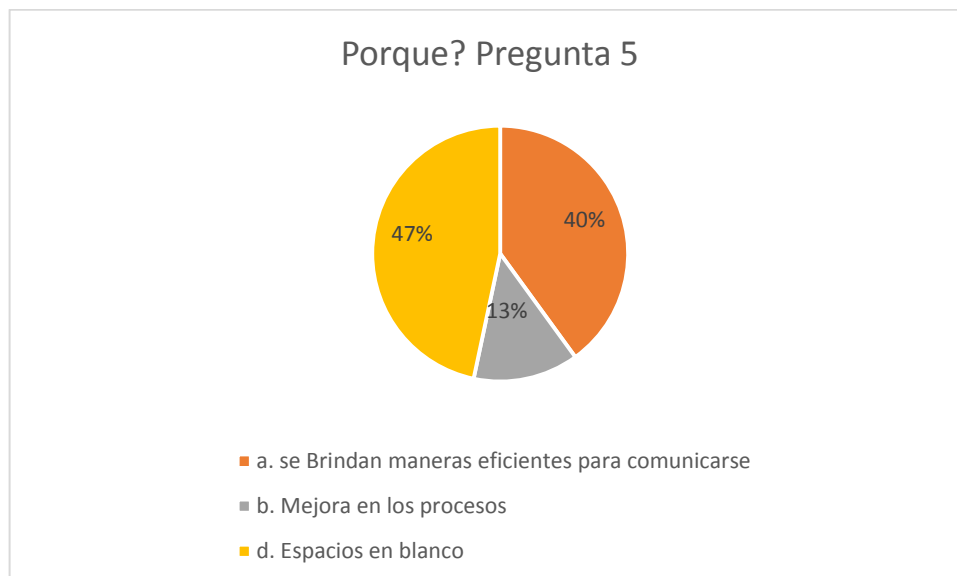
Interpretación: Siendo un total de 15 personas encuestadas, el 100% de ellas cree que el plan de comunicación interno propuesto para el laboratorio clínico y citológico UNILAB, mejorara las condiciones de comunicación entre sus colaboradores en comparación a la forma de transmitir su información actualmente.

Tabla 16. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales? Porque?

Porque? Pregunta 5	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
a. se Brindan maneras eficientes para comunicarse	6	40%
b. Mejora en los procesos	2	13%
d. Espacios en blanco	7	47%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 11. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales? Porque?



Fuente: esta investigación.

Interpretación: Se observa que un 47% de los colaboradores a quienes se les aplico el formato de encuesta decidieron dejar el espacio en blanco, mientras que un 40% opino que el plan de comunicación interno propuesto les brinda maneras eficientes para comunicarse minimizando el margen de error y un 13% considera que este mejorara los procesos para darle fluidez a las actividades.

Tabla 17. Finalmente tiene alguna sugerencia que agregar

	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
Ninguna sugerencia	11	73%
Espacio en blanco	2	13%
Muy buen trabajo	1	7%
Que hayan mas capacitaciones	1	7%
	15	100%

Fuente: esta investigación.

Gráfica 12. Finalmente tiene alguna sugerencia que agregar



Fuente: esta investigación.

Interpretacion: Los resultados de la grafica no. 6, indican que un 73% de encuestados no tuvieron ninguna sugerencia que agregar, un 13% prefirieron dejar el espacio en blanco, un 7% le parecio que fue muy trabajo y otro 7% manifesto que hayan mas capacitaciones.

6. CAPITULO III. ELABORAR UNA PROPUESTA DE PLAN EXTERNO DE COMUNICACIONES QUE PERMITA AUMENTAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN Y PROFESIONALES DE SALUD SOBRE LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB

6.1 COMO SE APLICA LA COMUNICACIÓN ACTUALMENTE

El laboratorio clínico y citológico UNILAB ha venido haciendo uso de publicidad como: campañas de prevención, las cuales se realizan esporádicamente de acuerdo a alguna fecha importante del año, donde se resalte fechas para el cuidado de la salud, a través de volantes y radio local del municipio. Para ello un listado de ejemplos:

- El Día Mundial de la Tuberculosis, cada 24 de marzo.
- El Día Mundial de la Salud, cada 7 de abril.
- La Semana Mundial de la Inmunización, la última semana de cada mes de abril.
- El Día Mundial del Paludismo, cada 25 de abril.
- El Día Mundial Sin Tabaco, cada 31 de mayo.
- El Día Mundial del Donante de Sangre, cada 14 de junio.
- El Día Mundial contra la Hepatitis, cada 28 de julio.
- La Semana Mundial de concienciación sobre el uso de los antibióticos, cada mes de noviembre.
- El Día Mundial del Sida, cada 1 de diciembre.

6.2 OBJETIVO DE COMUNICACIÓN

“Construir imagen corporativa dentro del mercado, que permita al laboratorio clínico y citológico UNILAB, ser reconocido como prestador de un servicio de calidad, con responsabilidad, resultados confiables, respeto a la privacidad de resultados que les brinde seguridad a los usuarios.”¹²

6.3 BRAND RECALL

El punto diferenciador del laboratorio clínico y citológico UNILAB, se basa en los siguientes aspectos:

- Es el único laboratorio en el municipio de la unión Nariño, dedicado a la toma de las muestras y lectura de citologías, que entrega resultados a tiempo, el cual posee puntos estratégicos de recolección de muestras en cuanto a

¹² CAMPAÑA PARA MEJORAR LA SALUD. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <http://www.who.int/campaigns/es/>

exámenes rutinarios y toma de muestras a domicilio en caso de pacientes muy delicados o de edad que no puedan desplazarse fácilmente hacia la sede principal o puntos estratégicos de recolección de muestras.

6.4 SEGMENTACIÓN

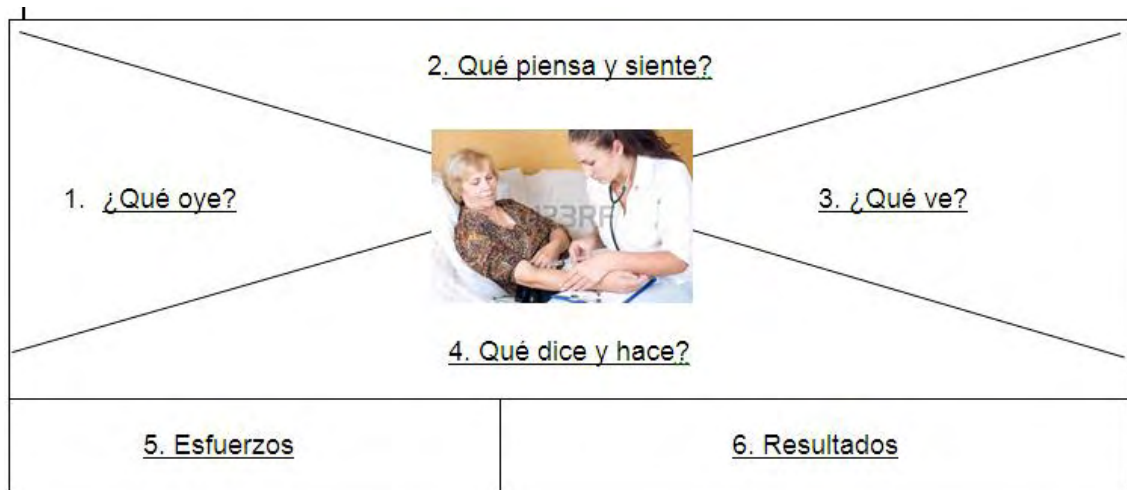
El laboratorio clínico y citológico UNILAB, ha dirigido sus servicios de acuerdo a los siguientes aspectos, tales como:

- **Segmentación Demográfica:** Según la base de datos del laboratorio los pacientes con mayor frecuencia son hombres y mujeres mayores de 40 años. pues en estas edades donde la salud comienza a deteriorarse y las personas pertenecientes a este grupo de edades asisten con más frecuencia a realizarse chequeos médicos y exámenes.
- **Segmentación Geográfico:** Los servicios que presta el laboratorio, van dirigidos a todo el municipio de la unión Nariño y a algunos municipios aledaños, como, por ejemplo: en Nariño (Cartago, Génova, San José, Berruecos, San Bernardo, Taminango, San Lorenzo, San Pablo, la Cruz y Belén); en Cauca (Florencia, Mercaderes, Argelia, Balboa, Sucre, Bolívar y el Bordo)
- **Segmentación Psicográfico:** En general el laboratorio presta sus servicios a pacientes de estratos 1 al 3 (bajo-medio), a pacientes de régimen contributivo como subsidiado, tanto particulares como remitidos por IPS.¹³ Las personas de estos estratos altos tienen los recursos económicos necesarios para pagar por los servicios de laboratorio y pueden escoger a cuál Laboratorio ir. Un segmento importante para UNILAB son las personas que les gusta cuidar su salud y prevenir enfermedades, por lo tanto acuden al laboratorio frecuentemente a realizarse exámenes de rutina.

Los clientes del laboratorio UNILAB son: personas e instituciones que acostumbran a brindar y brindarse a sí mismo calidad, son personas que se preocupa por tener una buena salud y mantener la salud de quienes lo rodean. Las personas que asisten a UNILAB son usuarios que gustan de un trato preferencial, minucioso y muy profesional de parte de las personas que les brindan el servicio.

¹³ UNILAB. Base datos interna laboratorio clínico y citológico. Bogotá: s.n. s.f.

Figura 1. Mapa de empatía



Fuente: esta investigación.

¿QUE OYE?

- Que debe realizarse los exámenes a tiempo.
- Que debió cuidarse más cuando era joven.
- Que pregunte en diferentes laboratorios donde le entregan más rápido los resultados
- Que cotice donde son más baratos los exámenes
- Que el laboratorio tenga buen nombre y reconocimiento.
- Que el servicio que presten los colaboradores del laboratorio sea de calidad.

QUE PIENSA Y/O SIENTE?

- Piensa que debe hacerse los exámenes lo antes posible.
- Siente preocupación por los resultados de los exámenes.
- Siente incertidumbre en que los resultados sean confiables.
- Siente incertidumbre si los resultados se los entregaran a tiempo.
- Siente que debió haber seguido las recomendaciones del doctor en sus primeras consultas.
- Piensa en varias opciones de laboratorios para realizarse los exámenes.
- Piensa que debe pedir consejos para ver a que laboratorio asistir.

¿QUE VE?

- Ve que su salud está en riesgo.
- Ve que debe realizarse los exámenes rápido.

- Ve que debe seguir los controles pertinentes y requerimientos en exámenes del doctor.
- Ve que el laboratorio le queda cerca para asistir al solicitar el servicio.
- Ve las experiencias que ha tenido con el laboratorio o lo que le comentan otras personas.
- Ve que debe pedir opinión a sus amigos para ver que laboratorio le recomiendan.
- Ve que el laboratorio tenga buen nombre y los resultados sean confiables.

¿QUE DICE/HACE?

- Dice que se siente preocupado
- Dice que se realizara todos los exámenes pertinentes.
- Dice que pondrá más cuidado a su salud y se cuidara más.
- Dice que le gustaría asistir al laboratorio.
- Dice que está pendiente del día de entrega de los resultados para programar la cita con el médico..
- Dice que él no tiene inconveniente en poner quejas o reclamos si presencia mala atención de los colaboradores.

ESFUERZOS

- Miedo a que los resultados muestren una enfermedad grave.
- Miedo a que no se hayan tomado bien las muestras y los resultados sean inadecuados.
- Miedo a que no pueda pagar sus tratamientos si los resultados salen mal.
- Miedo a que no tenga para hacerse los exámenes porque sean costosos o no le cubra la EPS..
- mira como obstáculo de hacerse los exámenes, el pedir permiso en el trabajo.
- Tiene miedo a tener una enfermedad grave y que el laboratorio sea indiscreto con los resultados.
- Siente frustración que el horario de atención no lo favorezca.
- Miedo a las reacciones que pueda tener la familia.
- Miedo a que los instrumentos no sean óptimos, esterilizados o nuevos en el caso que lo amerite.

RESULTADOS

- Quiere salir pronto de esa etapa de incertidumbre por miedo a los resultados.
- Desea que los resultados salgan bien.
- Desea que si hay una enfermedad grave pueda actuar a tiempo.
- Espera que los resultados del laboratorio sean confiables para que el medico lo pueda recetar certeramente y tratar la enfermedad.

- No volver a pedir permisos y faltar en su trabajo.
- Desea no volver por la misma causa al doctor ni al laboratorio.
- Desea Poder seguir su vida normal.

6.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

Como propuesta de comunicación externa se pretende aprovechar las oportunidades que tiene el laboratorio clínico y citológico UNILAB y analizar las amenazas para transformarlas en congruencias, con el fin de tener mayor aprovechamiento frente a las diferentes variables del mercado como: consumidores, competencia, precios, leyes, entre otros.

Se pretende aplicar esta propuesta en un tiempo estipulado de 3 meses para que los resultados sean medibles y alcanzables, para ello se planteara aplicara prácticas de marketing adecuadas para del laboratorio como ATL Y BTL, lo cual permita que los clientes se informen de los servicios que presta y de su buena imagen corporativa, con el fin de crear recordación como el mejor laboratorio dentro del mercado, el cual entrega resultados a tiempo, toma de muestras a domicilio, único laboratorio en toma y lectura de citologías y de toma de muestras en puntos estratégicos para municipios aledaños a la Unión Nariño.

6.5.1 Modelo de comunicación:

- EMISOR: Laboratorio clínico y citológico UNILAB.
- RECEPTOR: Los servicios que presta el laboratorio van dirigidos a todo el municipio de la Unión Nariño en general, pero según la base de datos del laboratorio los pacientes con mayor frecuencia son mayores de 40 años de edad.
- MENSAJE: MAS VALE PREVENIR
- CODIGO: Forma racional
- CANAL: TTL, aquí se puede hacer utilizar una mezcla de medios de comunicación tales como: publicidad radial, canal local, redes sociales, material P.O.P, entre otros.

6.5.2 Propuesta de comunicación. Actualmente el laboratorio clínico y citológico UNILAB, ha realizado campañas de publicidad muy básicas como volantes, las cuales no han demostrado muchos resultados. La propuesta busca primero que todo hacer buen uso de los recursos institucionales para dar a conocer los servicios que el Laboratorio UNILAB ofrece a la población, así mismo mejorar la imagen que proyecta actualmente a los pacientes.

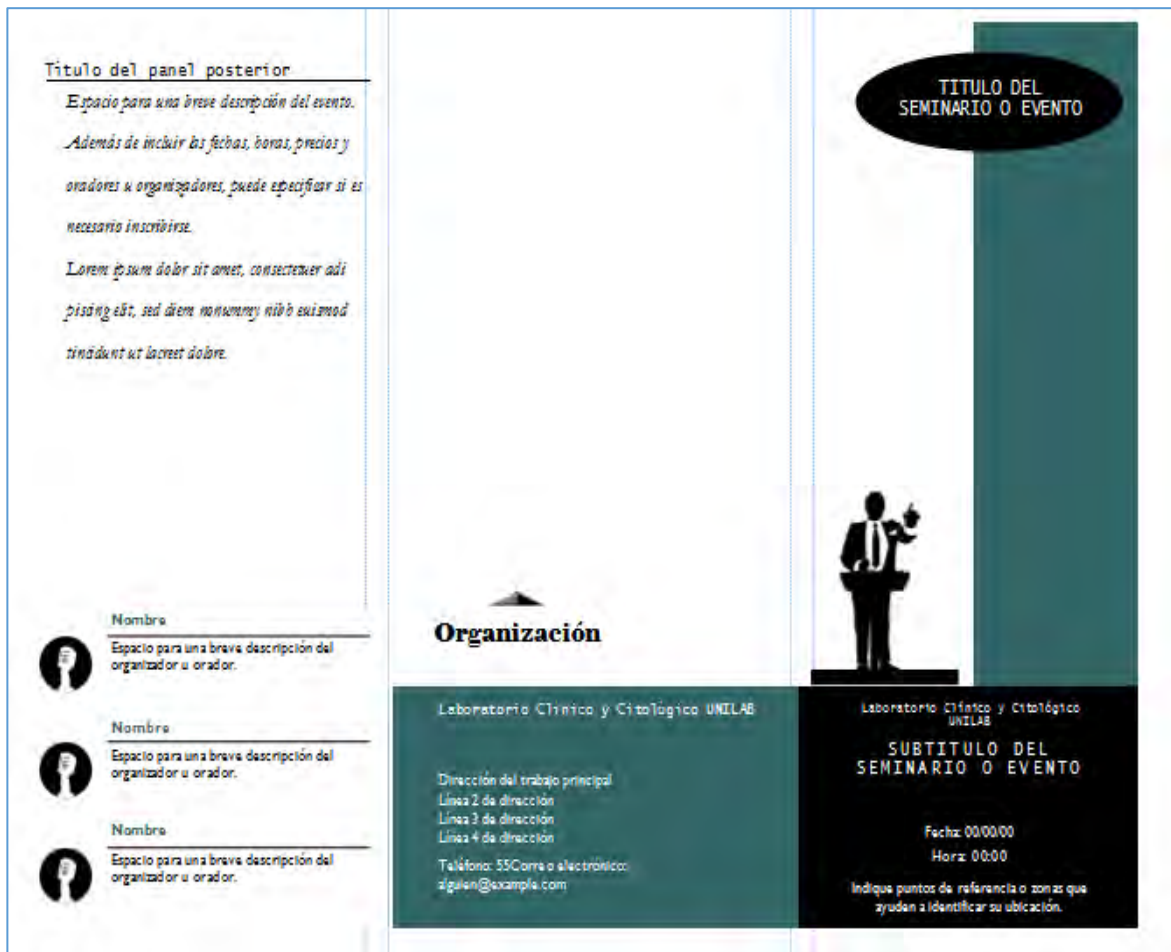
Es importante resaltar que los medios de comunicación son los mayores influenciadores a la hora de tomar la decisión de compra y todo por tener una alta credibilidad ante el público general.

La comunicación exterior con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general es tan vital para la organización.

6.5.2.1 Propuesta de Brochure. El laboratorio actualmente no cuenta con material impreso que la identifique del resto de entidades. Partiendo de esto se hace necesario diseñar folletos propios de la empresa que ayuden a informar, promocionar y vender el portafolio de servicios que tiene la empresa de una manera muy interactiva, visual y en la cual se busque generar recordación por parte de los clientes.

Esta propuesta busca el diseño de un Brochure informativo, donde se incluya la plataforma estratégica, horarios de atención, números de teléfono y el listado de los servicios que ofrece el laboratorio UNILAB. Esta propuesta ira dirigido a las personas que visitan al laboratorio por primera vez, a los médicos, puntos de atención, proveedores.

Figura 2. Modelo Propuesta Brochure pag. No. 1



fuelle: esta investigación

Figura 3. Modelo Propuesta Brochure pag. No. 2



Misión: Somos un Laboratorio Clínico y Citológico, que realiza exámenes de primero y segundo nivel y tercer nivel de atención, pruebas hormonales, inmunológicas e infecciosas, toma y lectura de citologías cervico vaginalles, lectura de citologías de glándula mamaria con un alto grado de calidad y eficiencia, desarrollamos programas y actividades de promoción y prevención en salud, con el compromiso de hacer verdadera presencia social, anteponiendo siempre los valores éticos y un gran sentido de profesionalismo para llevarle bienestar a nuestros usuarios.

Visión: Para el año 2020 seremos el Laboratorio Clínico y citológico de primera elección para el apoyo diagnóstico en el Norte de Nariño y sur del Cauca, reconocidos por la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo normas técnicas y legales que nos permita ser reconocidos por organismos de certificación, aplicando los requisitos de la NTC ISO 9001 garantizando así confiabilidad y excelencia en la prestación de servicios de salud, destacados por el desarrollo de programas de promoción de estilos de vida saludables contribuiremos a disminuir el número de casos de retraso mental por hipotiroidismo congénito, incidencia de cáncer de cérvix y lesiones pre malignas en la región.

Principios corporativos:
 Calidad
 Responsabilidad
 Respeto a la dignidad humana
 Eficiencia

Valores corporativos:
 Confiabilidad
 Respeto
 Amabilidad
 Sentido de pertenencia

Política de calidad: Estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y usuarios del laboratorio Clínico y citológico, al ofrecer un servicio de alto nivel científico, precios competitivos, fundamentados en la ética, calidez humana, la tecnología apropiada, el servicio oportuno y la coordinación con entidades públicas y privadas.

Portafolio de servicios:
 Pruebas hormonales
 Infecciosas
 Microbiología
 Marcadores tumorales
 Coagulación
 Química clínica
 Química especial
 Uro análisis
 Parasitología
 Turbidímetro
 Pruebas de paternidad
 Citologías cervicouterinas
 Citologías de mama
 Recepción de biopsias
 Inmunología

SEDE PRINCIPAL LA UNION NARIÑO
 DIRECCIÓN: Cra. 4 N° 11- 10 B/ San Antonio
 TELEFAX: 7265360 – 7442110
 CELULAR: 3104052434-3137464706
 CORREO ELECTRONICO: labortionunilab@gmail.com

SEDE PRINCIPAL MERCADERES CAUCA
 DIRECCIÓN: Calle. 10 N° 28 - 37 B/ El progreso
 CELULAR: 3104026443
 CORREO ELECTRONICO: mercaderes.unilab@gmail.com

SEDE LA CRUZ NARIÑO
 DIRECCIÓN: Calle. 10 N° 12- 54 B/ La Pola
 CELULAR: 3104036335
 CORREO ELECTRONICO: lcruz.unilab@gmail.com

SEDE EL BORDO CAUCA
 DIRECCIÓN: Cra 4/ N° 6-139 B/ El Hospital
 CELULAR: 3218552307
 CORREO ELECTRONICO: elbordo.unilab@gmail.com

HORARIO DE ATENCION AL PÚBLICO
 LUNES A VIERNES DE 06:30 AM a 12:00 y 02:00 PM a 05:00 PM

Fuente: esta investigación

6.5.2.2 Propuesta programa radial “Más Vale prevenir:”

- Realización del programa radial “Más Vale prevenir” en la emisora local Café Radio, la idea es crear un espacio donde el personal asistencial del laboratorio exponga temas de interés social concerniente al cuidado de la salud. En cada emisión del programa se tendrán invitados especiales, como médicos, especialistas y profesionales afines.
- Esta idea tiene como propósito crear una cultura de prevención y por ende a través de este podemos implementar estrategias de promoción para atraer público particular.
- Esta propuesta va dirigida al público en general

Ejemplo.

Guía Programa de radio “Más Vale Prevenir”:

[1]. Se establece que se transmitirá un programa en vivo. Esta es una producción que se realizara en el mismo momento que se transmite al aire a través de la estación radial.

[2]. Se establece los siguientes aspectos:

- Nombre del programa: más vale prevenir.
- Establecer el objetivo: dar a conocer a la población de la Unión Nariño el laboratorio UNILAB, el portafolio de servicios que ofrece, y concientizar a la ciudadanía acerca de la prevención de enfermedades y cuidado de las mismas.
- Tiempo de duración: 30 minutos.
- Horarios de transmisión: días martes de 3 a 3:30 pm
- Público al que va dirigido:
- Audiencia: adultos
- Edad: entre 25 y 60 años
- Ubicación geográfica: norte de Nariño y sur del Cauca
- Grupo social: estratos 1, 2,3 y 4
- Necesidades: orientación para el cuidado de la salud
- Secciones del programa (definir la dinámica de cada sección): debido a que el programa durara 30 minutos se tomaran dos bloques de entre 10 a 12 minutos cada uno y el restante se utilizara en un bloque de comerciales e intervenciones y sugerencias, cabe resaltar que esta propuesta esta expuesta a consideración de la administración de la empresa.
- Locutores: se contaría con la colaboración del señor Franco Ortega (director emisor de Café Estéreo 92.1 fm)
- Colaboradores (para el trabajo complementario de la producción): se contara con la estricta presencia de personal idóneo especializado y capacitados en los temas de salud a tratar, directivas de la entidad.
- La publicidad (establecer los cortes comerciales y patrocinadores para el programa): los cortes comerciales irían acompañados de publicidad del laboratorio como dirección, teléfonos, correos electrónicos etc.

[3]. Planificar los tiempos del programa: se va a realizar de la siguiente manera, se trata de un programa de media hora el cual se va a dividir en dos bloques, cada uno de 15 minutos, al término de este (bloque) podemos incluir un bloque comercial. Cada bloque incluirá un contenido

Ejemplo de programa:

FECHA: 26 de marzo día mundial contra el cáncer de cuello uterino.

BLOQUE 1:

Lectura del encabezado (1 min).

Presentación de invitados (1 min).

Información: nacional, Departamental, Municipal (3 notas que se pueden tratar en 10 min).

BLOQUE COMERCIAL: 5 minutos

BLOQUE 2:

Información acerca de la detección temprana, cuidados y tratamientos (3 notas que se pueden tratar en 10 min).

Breves intervenciones entre nota y nota

Conclusiones.

[4] Realizar los guiones: toda la información queda plasmada en un guion, reposa en textos concretos que permitan algo de improvisación con el conocimiento que ello implica debido a que se utiliza el lenguaje hablado no escrito.

6.5.2.3 Propuesta creación de página Web. Actualmente el laboratorio no cuenta con un sitio web, por tal razón se hace indispensable la creación de una. Un sitio Web permite que la empresa ofrezca toda la información que necesita divulgar a su público objetivo de una manera dinámica donde los visitantes pueden interactuar dependiendo sus necesidades. En él UNILAB puede ofrecer sus servicios de una manera ordenada y personalizada. En esta herramienta se incluirán los siguientes aspectos:

- Plataforma estratégica
- Contactos
- Servicios
- Programación de montajes de diferentes pruebas
- La posibilidad de que las entidades y pacientes puedan descargar sus resultados
- Incorporar en la página formularios con MailChimp para que nuestros visitantes puedan ingresar sus datos y así pasar a formar parte de ella.

Figura 4. Oficio de Cotización de Servicios. Sitio Web.

Noviembre 04 de 2017

Señores
Laboratorio UNILAB
L.C

Cotización de servicios

A continuación me permito cotizar y detallar los servicios para la construcción y ejecución del sitio web y la estrategia y mantenimiento de social media de Proyectos Turín SAS.

Sitio web

El sitio web tendrá dos aristas principales: informar y vender. Para ello se recurrirá a un estilo prolijo donde el cliente pueda navegar con total facilidad y donde el contenido sea preciso e interactivo. Para lograr esto, contamos con el servicio de video y fotografía profesional que integramos al sitio web como herramienta fundamental para la visibilización y el alcance de la página en la región. El producto de entrega cuenta con:

- Hosting – dominio.
- Landing page
- Imagen e identidad corporativa
- Integración de video y fotografía profesional
- Sincronización directa a los canales de social media: Facebook e Instagram
- Versión para móviles

Valor: 1.700.000


Social media

Para aprovechar de una manera óptima las redes sociales en el campo de la construcción, escogimos dos plataformas para la información y promoción de cada una de los proyectos que se está llevando a cabo: Facebook e Instagram. Ambos canales permiten una interacción directa y entretenida con los usuarios, los cuales podrán disfrutar no solamente de piezas audiovisuales sino también de informes, noticias y datos importantes. Estas acciones se ejecutarán a través de los siguientes ítems:

- Tres publicaciones diarias en Facebook e Instagram
- Infografías
- Fotografía y video profesional
- Transmisiones en vivo en ferias de la salud
- Entrevistas a clientes

Valor: \$1.400.000 (Mensual por el tiempo que se defina)

Atentamente,



Felipe Arévalo
Comunicador Social – Periodista

7. CONCLUSIONES

La elaboración del plan interno de comunicación, donde se ejecutó la aplicación de un manual de procedimientos y funciones contribuyó a organizar, coordinar y establecer las actividades que debe realizar el personal de esta institución, de acuerdo al cargo asignado siendo un impacto positivo para la empresa, lo cual ha generado que la comunicación interna sea más efectiva y controlada.

En la propuesta de plan externo de comunicación, se propusieron estrategias de mercadeo que con el fin de incentivar a los colaboradores como también a fortalecer la imagen corporativa de la empresa dentro del municipio de la Unión Nariño, para que sea reconocida como una empresa prestadora de servicio de calidad.

La elaboración de este trabajo deja grandes enseñanzas y aportes para el desempeño laboral, dando a entender la importancia que tiene la comunicación en cualquier ámbito profesional, siendo esta la base para que una empresa tenga un buen desempeño dentro del mercado pues cada pieza que la conforma juega un rol determinante ya que a partir de la buena relación entre estos surge la coordinación en sus actividades, la armonía laboral y resultados positivos esperados.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda la ejecución frecuente de una propuesta de plan de comunicaciones para el Laboratorio Clínico y Citológico UNILAB de acuerdo a los cambios que se puedan presentar dentro del mercado.

Es importante que los colaboradores estén prestos al cumplimiento del manual de funciones y procedimientos, por lo que se recomienda una difusión y control constante de parte de la empresa pues de ello depende se transmita confianza y se genere una imagen e identidad corporativa sólida.

Es recomendable que el laboratorio clínico y citológico UNILAB, realice actividades de esparcimiento para sus colaboradores, lo cual contribuya a mejorar el ambiente laboral y estrés causado por los mismos cargos asignados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGREDO, Guillermo. Manual de procedimientos y protocolos en el laboratorio de patología de un hospital nivel 3 de la ciudad de Popayán. Popayán: s.n., 2012.

ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Decreto 2323. Bogotá D. C.: 2006. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20829#27>> [Citado en 25 de Abril del 2017]

CAMPAÑA PARA MEJORAR LA SALUD. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <http://www.who.int/campaigns/es/>

INCAE. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

LABORATORIO. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Laboratorio>

MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 1011 de 2006. Bogotá D. C. 2006. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf> [Citado en 25 de Abril del 2017]

MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 4505 de 2012 [en línea]. Bogotá D. C. [Consultado 25 de Abril del 2017]. Disponible en internet: <<https://www.cruzblanca.com.co/Descargas/malla-validadora/resolucion-4505-2012.pdf>> [Citado en 25 de Abril del 2017]

NARIÑO. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: [https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_\(Colombia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_(Colombia))>

UNILAB. Base datos interna laboratorio clínico y citológico. Bogotá: s.n. s.f.

ANEXOS

Anexo A. Manual de funciones y procedimientos

a. Manual de funciones

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Gerente
Número de cargos	Uno
Dependencia	Gerencia
Procesos	Gestión Estratégica – Gestión Financiera
Jefe Inmediato	NA
PROPOSITO PRINCIPAL	
Garantizar que la entidad cumpla con las condiciones empresariales establecidas en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizando tanto la eficiencia social como económica de la entidad, así como la competitividad de la institución	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir la Empresa manteniendo la Unidad de intereses en torno a la misión y objetivos de la misma. ▪ Definir objetivos, misión, visión y metas ▪ Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la Empresa de acuerdo con los planes y programas establecidos. ▪ Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión. ▪ Velar por el cumplimiento de los reglamentos que rigen el Laboratorio. ▪ Planear, organizar dirigir y controlar los procesos, asegurando el alcance eficiente y eficaz de la Misión y Visión de la Institución. ▪ Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y por el cumplimiento de las metas y programas implementados. ▪ Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad. ▪ Representar legalmente a la entidad judicial y extrajudicialmente. ▪ Negociar contratos con las Empresas Promotoras de Salud públicas o privadas la realización de las actividades del Plan Obligatorio de Salud, que esté en capacidad de ofrecer. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud ▪ Capacidad de liderazgo ▪ Administración en servicios de salud ▪ Políticas de Planeación en Salud ▪ Contratación del Régimen de Seguridad Social en Salud ▪ Metodología de investigación y diseño de proyectos 	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	

EDUCACION. Título Profesional en áreas de la salud, económicas, administrativas o jurídicas.
EXPERIENCIA. experiencia profesional de tres (3) años en el sector Salud.

IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Coordinador De Recursos Humanos
Número de cargos	Uno
Dependencia	Recursos Humanos
Procesos	Gestión de Recursos Humanos
Jefe Inmediato	Gerente
PROPOSITO PRINCIPAL	
Asegurar la disponibilidad, competencia, formación y toma de conciencia del talento humano para la realización de una gestión confiable, además de propiciar el fortalecimiento del desempeño laboral, a través de la aplicación de programas que conlleven al cumplimiento de los objetivos del Laboratorio.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar actividades y puntos de control del Proceso de Gestión de Recursos Humanos. ▪ Diseñar y verificar el cumplimiento del plan de capacitaciones anual institucional. ▪ Diseñar y verificar el cumplimiento del programa de inducción y reinducción de personal. ▪ Coordinar, verificar y presentar informe de Evaluación de desempeño. ▪ Determinar las herramientas y criterios para la selección de personal. ▪ Diseñar, documentar, implementar y evaluar del Sistema de Gestión y Seguridad en el trabajo. ▪ Actualizar el banco de hoja de vida del personal activo e inactivo. ▪ Liquidar nómina. ▪ Gestionar afiliaciones de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos) de los funcionarios. ▪ Proyectar Constancias y certificaciones solicitadas por funcionarios. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de personal ▪ Conocimiento en seguridad social ▪ Plan de capacitación ▪ Herramientas de Excel y Word 	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EDUCACION. Título Profesional en Psicología, Trabajadora Social, Abogado, Ingeniería industrial u otros profesionales de ciencias de la salud. ▪ EXPERIENCIA. Mínimo de 6 meses en áreas relacionadas con el cargo. 	

IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Auxiliar Contable
Número de cargos	Uno
Dependencia	Contabilidad

Procesos	Fases Pre analítica, Gestión administrativa y financiera
Jefe Inmediato	Gerente
PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar actividades técnicas relacionadas con la realización de operaciones económicas, financieras y contables.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir facturas y realizar los respectivos trámites para pagos. ▪ Ingresar a los proveedores al sistema contable, retención en la fuente y generar los comprobantes de egreso necesarios ▪ Organizar mensualmente en las AZ la información contable ▪ Revisar diariamente los movimientos bancarios para verificar la exactitud de la información ▪ Sacar listado de nómina, realizar los comprobantes y anexar los respectivos soportes. ▪ Mantener organizados y controlados los comprobantes de egreso. ▪ Supervisar los procedimientos de facturación. ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y las programadas por los entes de control. ▪ Informar de manera oportuna a la Gerencia cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. ▪ Caja menor 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema general de seguridad social en salud ▪ Manejo técnico en contabilidad y finanzas (sistema contable) ▪ Herramientas de Excel y Word 	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • EDUCACION. Auxiliar contable y financiero. Asistente Administrativo. • EXPERIENCIA. Un año relacionadas con las funciones en este cargo 	

Fuente: esta investigación.

IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Coordinador De Laboratorio Clínico
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Clínico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Jefe Inmediato	Gerente
PROPOSITO PRINCIPAL	
Coordinar, aplicar y controlar los conocimientos propios de la Bacteriología en la ejecución de labores profesionales de análisis de laboratorio que apoyen el diagnóstico, pronóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades, además de la aplicación de herramientas y estrategias que contribuyan a la seguridad del paciente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar los análisis en las diferentes áreas que integran el laboratorio clínico e informar los resultados con oportunidad. ▪ Realizar pruebas de control de calidad de los análisis clínicos a fin de garantizar la veracidad de los resultados ▪ Realizar diariamente chequeo y calificación de cada uno de los instrumentos antes de iniciar las lecturas y llevar un registro de los procedimientos de calibración. ▪ Preparar reactivos, medios de cultivo y soluciones utilizadas en el laboratorio. ▪ Suministrar los datos estadísticos requeridos. ▪ Desarrollar pruebas de control de calidad de los análisis clínicos a fin de garantizar la veracidad de los resultados y diligenciar correctamente los registros diarios, de control de calidad internos y/o externos. ▪ Velar por el adecuado manejo de los desechos del laboratorio. ▪ Responder por el adecuado uso de los equipos y elementos de consumo del laboratorio. ▪ Supervisar los procedimientos de la toma de muestras, coloración, montaje y lavado del material. ▪ Cumplir con las normas y protocolos de bioseguridad ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y específicamente las relacionadas con temas de Laboratorio clínico y seguridad del paciente. ▪ Informar de manera oportuna a la Gerencia cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. ▪ Supervisar, asesorar, controlar y evaluar el desarrollo de las actividades del personal auxiliar a su cargo y velar por el uso racional de los recursos. ▪ Coordinar y verificar el cumplimiento del programa de seguridad del paciente y del Plan de Gestión Integral de Recursos Hospitalarios y Similares. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de normas de bioseguridad ▪ Planes y programas de gestión de residuos hospitalarios ▪ Seguridad del paciente 	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EDUCACION. Título Profesional en Bacteriología y laboratorista clínico. • EXPERIENCIA. Profesional de laboratorio clínico mínimo 1 año 	

IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Auxiliar De Laboratorio Clínico
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Clínico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Jefe Inmediato	Coordinar de Laboratorio Clínico
PROPOSITO PRINCIPAL	
Asistir en la preparación y alistamiento de los exámenes de laboratorio clínico.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indagar al paciente recepcionado, con el fin de verificar el cumplimiento de las recomendaciones dadas para la toma del procedimiento. ▪ Tomar muestras de Laboratorio Clínico de pacientes recepcionados e informar al paciente el procedimiento a realizar. ▪ Dar cumplimiento a los procesos, manuales, protocolos y/o guías de laboratorio clínico que apliquen a su cargo. ▪ Realizar el montaje diario de pruebas de laboratorio Clínico. ▪ Llevar al día los registros de temperatura de neveras del Laboratorio Clínico ▪ Segregar y desactivar de forma adecuada los residuos en su área. ▪ Informar de manera oportuna a su Jefe inmediato cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. ▪ Cumplir con el protocolo de Bioseguridad del laboratorio, utilizando los elementos de protección personal necesarios para el desarrollo adecuado de sus funciones. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de normas de bioseguridad ▪ Planes y programas de gestión de residuos hospitalarios ▪ Seguridad del paciente 	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • EDUCACION. Técnico Auxiliar laboratorio clínico o de enfermería. • EXPERIENCIA. Auxiliar de laboratorio clínico mínimo 1 año. 	

IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Auxiliar De Laboratorio Clínico de sedes
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Clínico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Jefe Inmediato	Coordinador de Laboratorio Clínico
PROPOSITO PRINCIPAL	
Asistir en la preparación y alistamiento de los exámenes de laboratorio clínico.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indagar al paciente recepcionado, con el fin de verificar el cumplimiento de las recomendaciones dadas para la toma del procedimiento. ▪ Tomar muestras de Laboratorio Clínico de pacientes recepcionados e informar al paciente el procedimiento a realizar. ▪ Dar cumplimiento a los procesos, manuales, protocolos y/o guías de laboratorio clínico que apliquen a su cargo. 	

- Realizar el montaje diario de pruebas de laboratorio Clínico.
- Llevar al día los registros de temperatura de neveras del Laboratorio Clínico
- Segregar y desactivar de forma adecuada los residuos en su área.
- Preparación y envío de las muestras y documentación a la sede principal de la Unión Nariño
- Realizar pedido de insumos y reactivos cada 15 días.
- Coordinar la sede y velar por su buen funcionamiento
- Informar de manera oportuna a su Jefe inmediato cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias.
- Cumplir con el protocolo de Bioseguridad del laboratorio, utilizando los elementos de protección personal necesarios para el desarrollo adecuado de sus funciones.

CONOCIMIENTOS BASICOS

- Manual de normas de bioseguridad
- Planes y programas de gestión de residuos hospitalarios
- Seguridad del paciente
- Capacidad de liderazgo

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

- EDUCACION. Técnico Auxiliar laboratorio clínico o de enfermería.
- EXPERIENCIA. Auxiliar de laboratorio clínico mínimo 1 año y medio

IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Coordinador de Laboratorio Citológico
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Citológico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Horario	Según disponibilidad de la obligación contractual
Jefe Inmediato	Gerente
PROPOSITO PRINCIPAL	
Coordinar, aplicar y controlar los conocimientos propios del Laboratorio Citológico en la ejecución de labores profesionales de procesamiento y lectura que apoyen el diagnóstico, pronóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades, además de la aplicación de herramientas y estrategias que contribuyan a la seguridad del paciente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la toma de muestras citológicas y educación de pacientes. ▪ Realizar la Lectura de placas citológicas recepcionadas por el laboratorio. ▪ Realizar pruebas de control de calidad en el laboratorio citológico a fin de garantizar la veracidad de los resultados. ▪ Realizar evaluación a la toma de placas citológicas por parte del personal auxiliar. ▪ Suministrar los datos estadísticos requeridos. ▪ Desarrollar pruebas de control de calidad de los análisis clínicos a fin de garantizar la veracidad de los resultados y diligenciar correctamente los registros diarios, de control de calidad internos y/o externos. ▪ Velar por el adecuado manejo de los desechos del laboratorio citológico. ▪ Responder por el adecuado uso de los equipos y elementos de consumo del laboratorio. ▪ Supervisar los procedimientos de la toma de muestras, coloración, montaje y lavado del material. ▪ Fomentar y aplicar la cultura del autocontrol en el personal a su cargo y desarrollar el sistema de control interno en su dependencia de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes. ▪ Cumplir con las normas y protocolos de bioseguridad ▪ Segregar y desactivar de forma adecuada los residuos, en su área ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y específicamente las relacionadas con temas de Laboratorio citológico. ▪ Informar de manera oportuna a la Gerencia cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. ▪ Supervisar, asesorar, controlar y evaluar el desarrollo de las actividades del personal auxiliar a su cargo y velar por el uso racional de los recursos. ▪ Mantener actualizados los manuales, protocolos y/o guías del laboratorio citológico. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema general de seguridad social en salud ▪ Normas de bioseguridad ▪ Planes y programas de gestión de residuos hospitalarios ▪ Seguridad del paciente 	

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • EDUCACION. Técnico en Histocitotecnología y/o profesional de salud con postgrado en Citología. • EXPERIENCIA. Desempeño en cargo relacionado con la profesión mínimo un (1) año. 	

IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Coordinador de facturación y atención al usuario
Número de cargos	Uno
Dependencia	Facturación – Atención
Procesos	Fases Pre analítica, Gestión administrativa y financiera
Jefe Inmediato	Gerente

PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Coordinar los procesos de atención al usuario, a través de una atención humanizada, cálida y oportuna que oriente, informe y de respuesta a las necesidades que manifieste el usuario, además de dirigir los procesos de facturación que permitan realizar el cobro de los servicios prestados por el laboratorio.</p>	

FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, informar y educar a pacientes que soliciten y/o requieran los servicios de salud. ▪ Dar repuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones manifestadas por los usuarios. ▪ Realizar apertura de buzón de sugerencias y llevar registro de dicha acción. ▪ Asignar citas y/o dar las recomendaciones necesarias. ▪ Informar los deberes y derechos de los usuarios. ▪ Aplicar encuestas de satisfacción. ▪ Suministrar los datos estadísticos requeridos. ▪ Coordinar el proceso de facturación para el cobro de procedimientos. ▪ Realizar recepciones y facturas de pacientes. ▪ Realizar el cronograma de turnos de facturación. ▪ Realizar seguimiento y control a la radicación oportuna de las facturas expedida por la entidad ▪ Responder por el adecuado uso de los equipos y elementos de consumo entregados. ▪ Supervisar los procedimientos de facturación. ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y las programadas por los entes de control. ▪ Informar de manera oportuna a la Gerencia cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. 	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisar, asesorar, controlar y evaluar el desarrollo de las actividades del personal auxiliar a su cargo y velar por el uso racional de los recursos.
CONOCIMIENTOS BASICOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema general de seguridad social en salud ▪ Administración de personal ▪ Servicio al cliente ▪ Seguridad del paciente ▪ Facturación en servicios de salud ▪ Herramientas de Excel y Word
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • EDUCACION. Profesional en administración de Salud. Ingeniería de Sistemas. • EXPERIENCIA. Desempeño en empresa sector salud mínimo seis (6) meses.

IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Auxiliar de facturación
Número de cargos	Uno
Dependencia	Facturación
Procesos	Fases Pre analítica, Gestión administrativa y financiera
Jefe Inmediato	Gerente
PROPOSITO PRINCIPAL	
Recibir, revisar, liquidar y anexar los soportes de las facturas de acuerdo a la normatividad vigente, asegurando el cobro exacto y oportuno de los servicios prestados a las diferentes EPS.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar y brindar la información conforme a los requerimientos de los pacientes, ▪ Generar facturas a cada paciente recepcionado ▪ Organizar la documentación necesaria para cobrar a las respectivas EPS. ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y las programadas por los entes de control. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema general de seguridad social en salud ▪ Seguridad del paciente ▪ Contratación ▪ Facturación en servicios de salud ▪ Herramientas de Excel y Word 	

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
• EDUCACION. Título de bachiller. Técnico o tecnólogo en sistemas. Auxiliar de enfermería	
• EXPERIENCIA. Desempeño en empresa sector salud mínimo seis (6) meses.	

IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Auxiliar de servicios generales
Número de cargos	Uno
Dependencia	Servicios generales
Procesos	Gestión de infraestructura y ambiente físico
Jefe Inmediato	Coordinador de Laboratorio Clínico

PROPOSITO PRINCIPAL	
Velar por la adecuada disposición de residuos hospitalarios generados por las diferentes áreas, así como también mantener el orden, aseo, limpieza y desinfección de las mismas.	

FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con la ruta de recolección diaria de residuos. ▪ Realizar la limpieza y desinfección de áreas. ▪ Realizar la desinfección de botes de residuos. ▪ Dar cumplimiento al Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares. ▪ Diligenciar de manera oportuna el Registro RH1 ▪ Entregar a la empresa de residuos contratada para la recolección de manera semanal los residuos generados por el laboratorio. ▪ Mantener las condiciones de orden, aseo y limpieza en la central de residuos. ▪ Velar por el adecuado manejo de los desechos del laboratorio citológico. ▪ Cumplir con las normas del sistema de garantía de la calidad. ▪ Cumplir con las normas y protocolos de bioseguridad. ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y las programadas por los entes de control. ▪ Informar de manera oportuna a su jefe inmediato cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. 	

CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de normas de bioseguridad ▪ Planes y programas de gestión de residuos hospitalarios ▪ Manual de limpieza y desinfección de áreas y superficies 	

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
• EDUCACION. Título de bachiller.	
• EXPERIENCIA. Desempeño en empresa sector salud mínimo seis (6) meses.	

IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Auxiliar de almacén
Número de cargos	Uno
Dependencia	Almacén
Procesos	Gestión de compras
Jefe Inmediato	Gerente
PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar la gestión del proceso de gestión de compras, con el fin de garantizar la disponibilidad de reactivos, insumos, elementos y equipos requeridos por las áreas del laboratorio.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar y entregar los pedidos solicitados por las diferentes áreas del laboratorio. ▪ Realizar pedido oportuno de reactivos, insumos, elementos y equipos a gerencia. ▪ Recepcionar e ingresar al sistema de almacén los pedidos despachados por los proveedores. ▪ Descargar en el sistema de almacén la salida de productos de almacén. ▪ Verificar los saldos en rojo generados y reportar a gerencia para el respectivo pedido de los mismos. ▪ Registrar de manera diaria las temperaturas de neveras. ▪ Verificar las condiciones de llegada de los pedidos recepcionados y diligenciar el registro correspondiente. ▪ Realizar el despacho de pedidos a los puntos de atención. ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y las programadas por los entes de control. ▪ Informar de manera oportuna a Gerencia cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Gestión de insumos ▪ Normas del INVIMA ▪ Manual de normas de bioseguridad ▪ Planes y programas de gestión de residuos hospitalarios ▪ Manual de limpieza y desinfección de equipos 	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • EDUCACION. Título de bachiller, Auxiliar de enfermería. • EXPERIENCIA. Manejo de almacén y compras mínimo seis (6) meses. 	

IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Mensajero
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio clínico, Laboratorio Citológico
Procesos	Fase pre analítica – Fase Pos analítica
Jefe Inmediato	Gerente
PROPOSITO PRINCIPAL	
Realizar el transporte adecuado de muestras de laboratorio clínico y citológico, dando cumplimiento a los procesos y normas establecidos por el laboratorio.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diligenciar de manera adecuada el registro de transporte de muestras. ▪ Realizar la entrega oportuna de documentos generados por el Laboratorio a los diferentes puntos de atención con los que se tenga contratado el servicio. ▪ Dar cumplimiento al protocolo de remisión de muestras. ▪ Cumplir con las normas y protocolos de bioseguridad. ▪ Asistir a los entrenamientos y/o capacitaciones institucionales y las programadas por los entes de control. ▪ Cumplir con la ruta recepción de muestras y entrega de resultados establecida por el laboratorio. ▪ Informar de manera oportuna a Gerencia cualquier anomalía que se presente con el fin de tomar las medidas necesarias. 	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolo de Remisión de muestras ▪ Protocolo de Referencia y contra referencia 	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • EDUCACION. Título de bachiller. • EXPERIENCIA. NA 	

Fuente. Esta investigación

b. Manual de Procedimientos

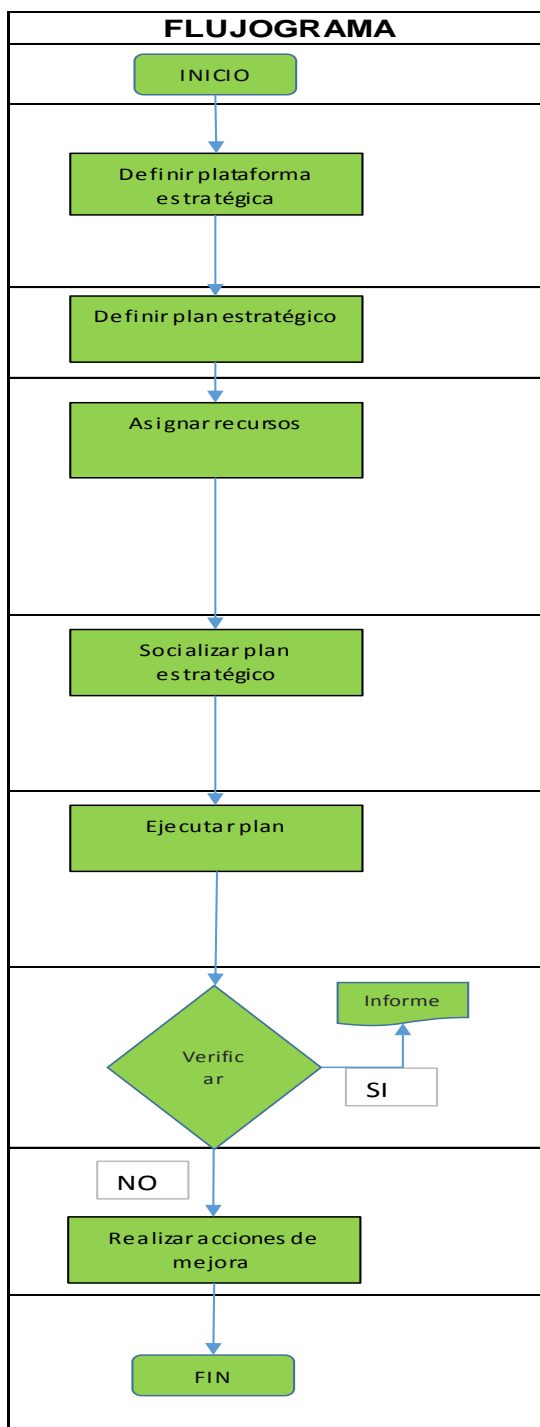
IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Gerente
Número de cargos	Uno
Dependencia	Gerencia
Procesos	Gestión Estratégica – Gestión Financiera
Jefe Inmediato	NA

- **Procedimiento Gerencia**

N°	PROCEDIMIENTOS
1	Definir los elementos básicos como son la misión, visión, principios y valores corporativos, política de calidad, objetivos estratégicos
2	Definir las estrategias operativas mediante las cuales se desarrollen y alcancen el logro de los objetivos. Se deben definir las tareas necesarias para optimizar el funcionamiento de la empresa, el tiempo de realización de cada una de ellas, la meta que se pretende alcanzar y el responsable
3	Elaborar un presupuesto que identifique y cuantifique los recursos necesarios para la ejecución de las actividades y al mismo tiempo Gestionar contrataciones con EPS, IPS con el fin de garantizar flujo de recursos
4	Socializar el plan estratégico de la entidad a todos los funcionarios, con el objeto de estimular el compromiso de los colaboradores a partir del conocimiento de la plataforma estratégica
5	Ejecutar de acuerdo a los proyectos establecidos, estrategias planteadas y metas a lograr, el plan estratégico
6	Realizar seguimiento al cumplimiento del plan estratégico y ejecución del presupuesto por área incluyendo cumplimiento de metas planteadas y presentar informe. En caso de presentarse inconsistencias continuar con la siguiente actividad.
7	Formular e implementar acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente: esta investigación.

Figura Procedimiento Gerencia



Fuente. Esta investigación

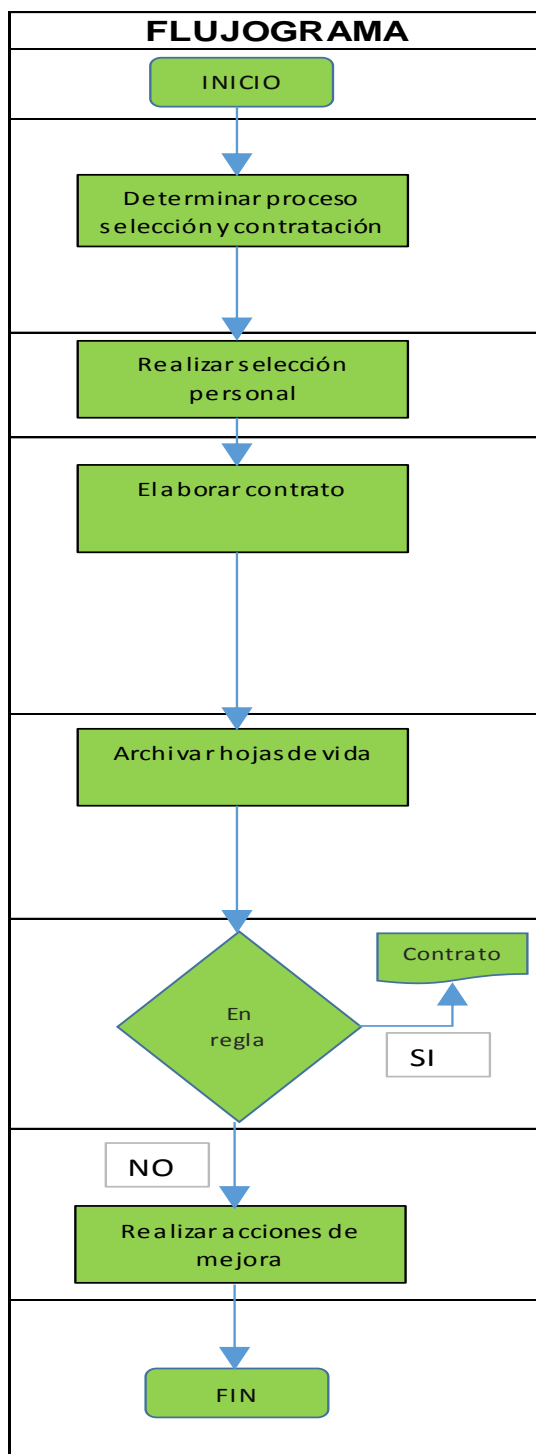
IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Coordinador De Recursos Humanos
Número de cargos	Uno
Dependencia	Recursos Humanos
Procesos	Gestión de Recursos Humanos
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento selección de personal**

N°	DESCRIPCION
1	Definir las actividades para la selección y contratación del personal, estableciendo los perfiles para los distintos cargos
2	Realizar actividades de convocatoria, preselección, selección, calificación y escogencia del personal
3	El coordinador de talento humano procede a imprimir el CONTRATO, en la pro forma definida por la empresa; Si la vacante fue cubierta por una persona que ya pertenece a la organización, el Coordinador de talento humano elabora una carta donde se notifica a la persona de su ascenso, indicando:
4	Archivar las hojas de vida de los candidatos no contratados en el banco de hojas de vida; así mismo remitir la hoja de vida del contratado en el archivo de personal o registrar la novedad de ascenso de si se trata de un funcionario ya existente en el archivo
5	Comprobar la legalidad de los documentos presentados por el candidato y normalizar el estado de afiliación a seguridad social
6	Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente: esta investigación.

Figura Procedimiento selección de personal



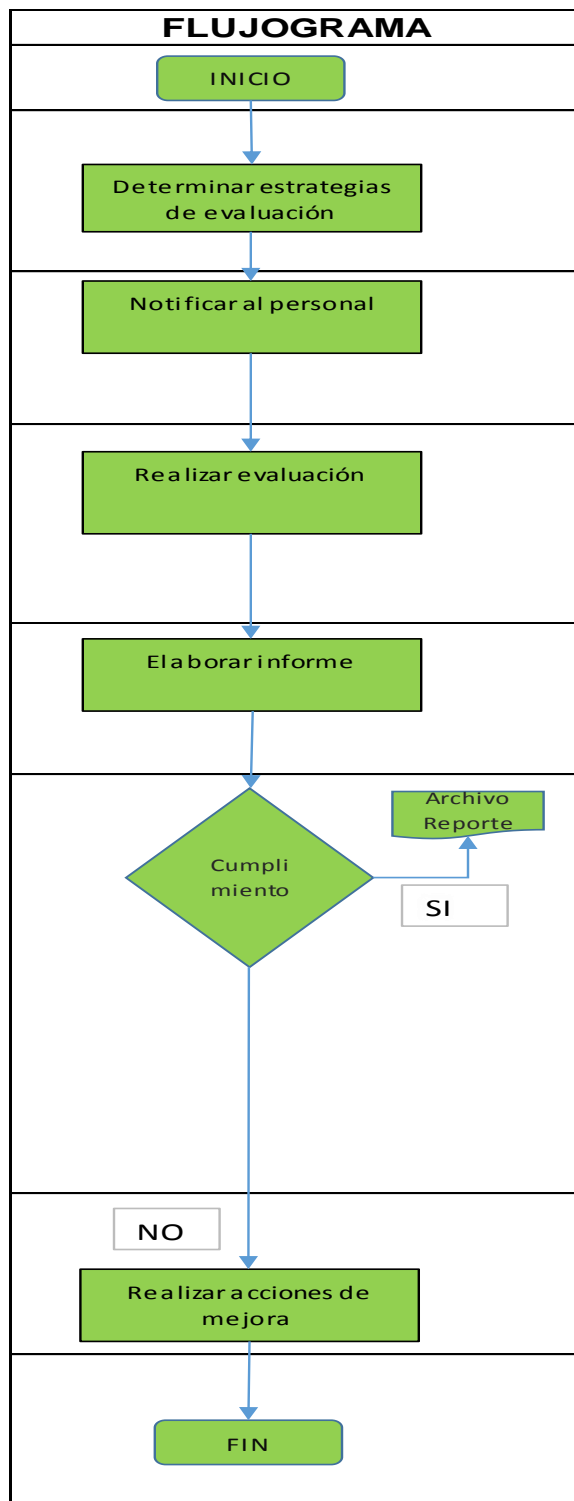
Fuente. Esta investigación

- **Procedimiento evaluación de competencias**

N°	DESCRIPCION
1	Identificar la metodología a emplear para la evaluación el desempeño de los trabajadores en periodo de prueba o a los trabajadores antiguos
2	Se notifica a los trabajadores nuevos la programación de una evaluación al finalizar el periodo de prueba y de las evaluaciones subsiguientes que son periódicas
3	Al cumplir el periodo de prueba o al cumplirse las fechas programadas en la evaluación periódica, se realiza la valoración y calificación del desempeño de acuerdo a los requisitos establecidos en el contrato
4	Realizar el informe de la evaluación de desempeño para periodo de prueba y evaluaciones desempeño Periódica y concertar con el evaluado compromisos de ser necesario.
5	Realizar seguimiento a los compromisos laborales acordados con el funcionario, los resultados que se obtengan en la verificación se deben comunicar al coordinador de Talento Humano. Para el caso donde el trabajador no haya cumplido satisfactoriamente los acuerdos la Gerencia, Talento Humano y el líder del proceso involucrado determinan la continuidad del trabajador, en la organización. Cuando el trabajador cumpla con los acuerdos pactados, la Coordinadora de Talento Humano anexa la evaluación en la hoja de vida del trabajador
6	Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente: esta investigación.

Figura Procedimiento evaluación de competencias



Fuente. Esta investigación

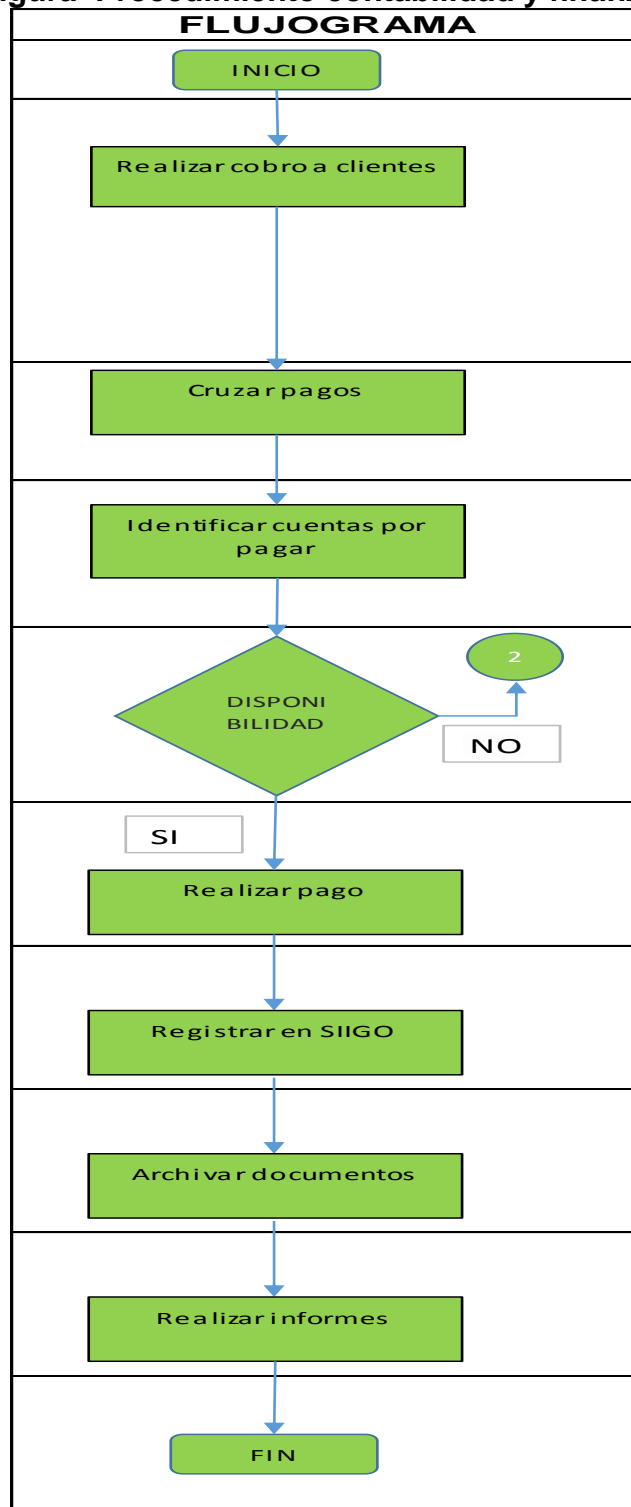
IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Auxiliar Contable
Número de cargos	Uno
Dependencia	Contabilidad
Procesos	Fases Pre analítica, Gestión administrativa y financiera
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento contabilidad y finanzas**

N°	DESCRIPCION
1	Una vez la cuenta de cobro radicada cumpla con el plazo pactado en la contratación debe realizarse la gestión de recuperación de cartera vencida, con el fin de tener disponibilidad presupuestal. En caso de recuperar cartera se realiza el ingreso del dinero a bancos en el sistema contable
2	Una vez se reciba el soporte de pago del cliente se procede a hacer el registro al libro de ingresos, además con esta información se efectúa el cruce de cartera.
3	Clasificar las cuentas por pagar según fecha de vencimiento en caso de presentarse necesidad de compra, quien la requiera debe radicarla en la oficina de gestión financiera
4	En caso de tener disponibilidad presupuestal realizar afectación de caja y/o bancos. En caso contrario solicitar crédito si se tiene respuesta positiva dar entrada a caja o bancos, de ser respuesta negativa regresar a la actividad número 1.
5	Realizar el pago de obligaciones y/o compra y soportar la afectación contable
6	Una vez realizado el pago y/o compra se procede registrar en el sistema SIIGO dichas transacciones o movimientos financieros
7	Archivar documentos soportes contables en la respectiva AZ
8	Ayudar con los documentos necesarios para que se realicen los informes periódicamente según solicitud de Gerencia y entes de control.

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento contabilidad y finanzas



Fuente. Esta investigación

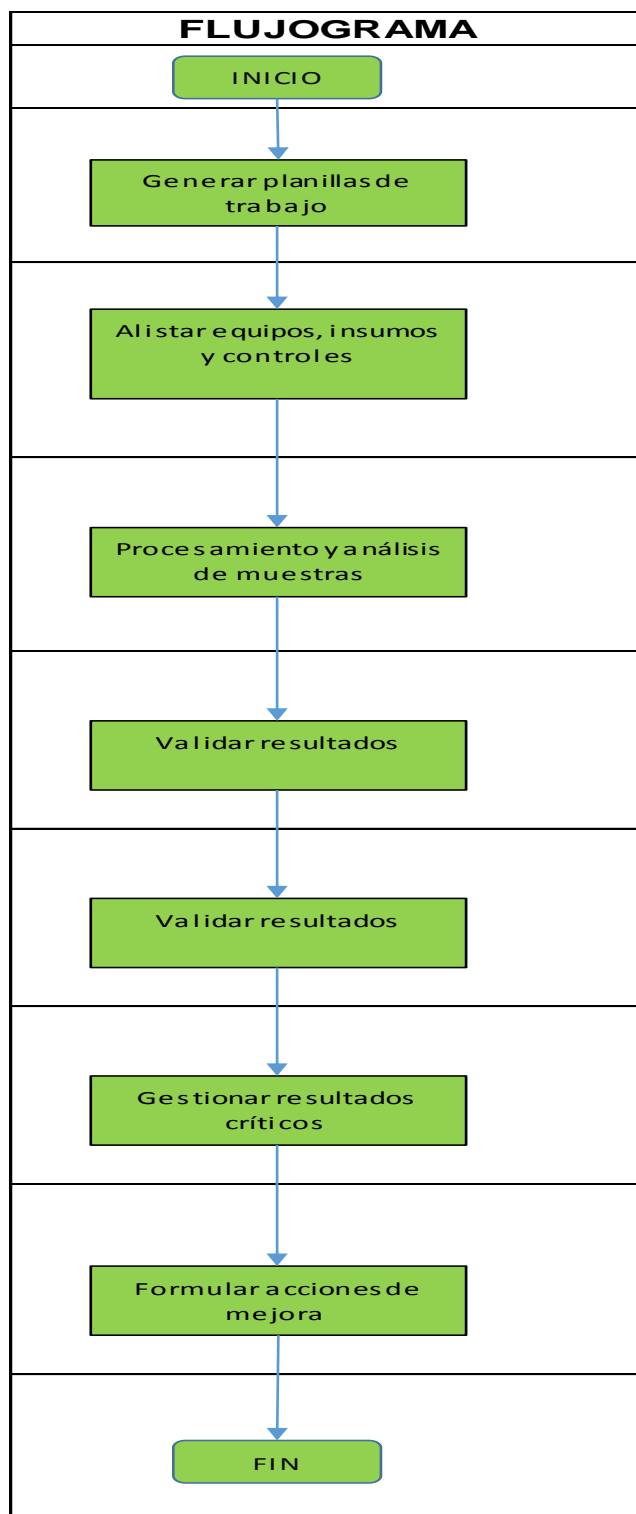
IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Coordinador De Laboratorio Clínico
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Clínico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento análisis y validación de muestras clínicas**

N°	DESCRIPCION
1	Generar desde el sistema de información ADMILAB
2	Realizar preparación de equipos, insumos y controles de calidad de acuerdo al manual de control de calidad y registrar los resultados en el respectivo registro
3	Procesar las muestras biológicas y/o controles de calidad según la técnica descrita en el manual de laboratorio clínico.
4	Reprocesar muestras biológicas y/o controles de calidad según criterio de aceptación o rechazo definidas por el laboratorio
5	Una vez procesadas y analizadas las muestras se deben registrar los datos obtenidos en el formato correspondiente
6	Informar de manera oportuna al paciente los resultados de los análisis de laboratorio clínico que pueden poner en peligro su vida para que se tomen las medidas necesarias en beneficio de su salud
7	Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento análisis y validación de muestras clínicas



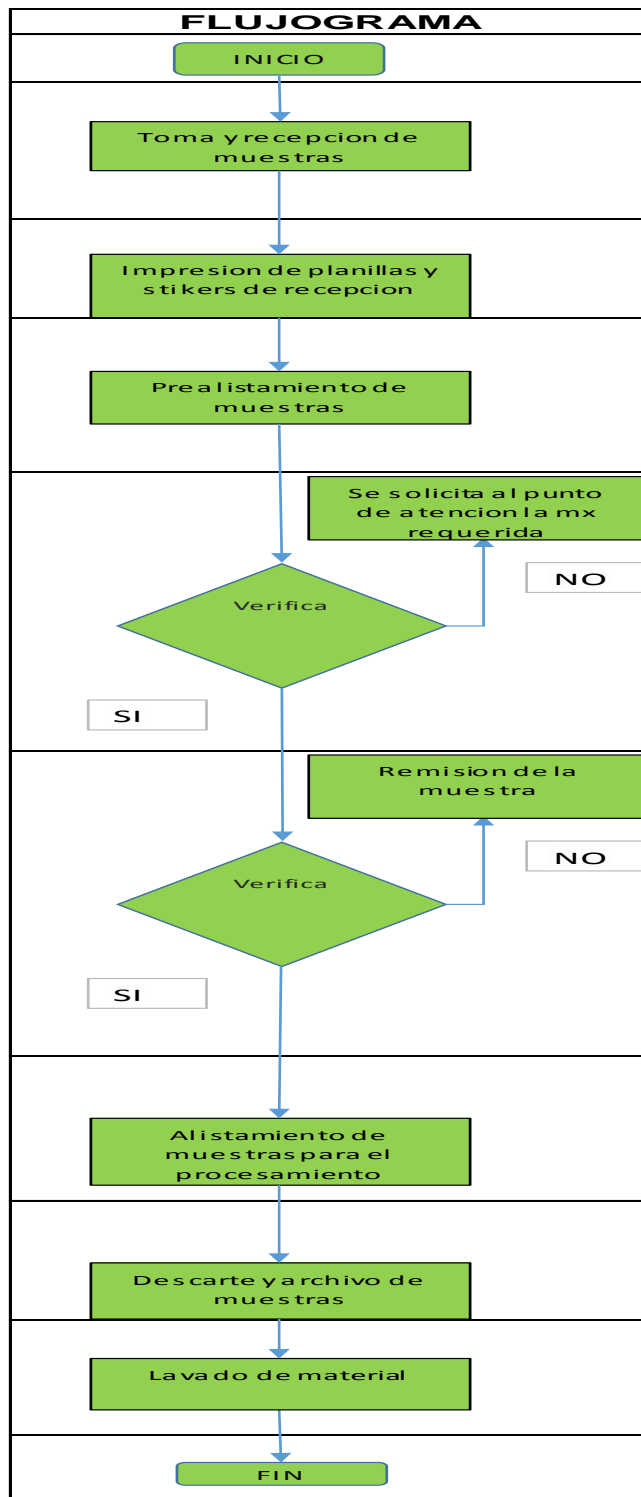
Fuente. Esta investigación

IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Auxiliar De Laboratorio Clínico
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Clínico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Jefe Inmediato	Coordinar de Laboratorio Clínico

- **Procedimiento toma y recepción de muestras**

N°	DESCRIPCION
1	Toma de muestras a los pacientes recepcionados en la sede principal, aplicando el protocolo de toma de muestras y utilizando los elementos de protección necesarios. También se reciben las muestras que llegan de los municipios y de las sedes del laboratorio
2	Impresión de planillas de trabajo y listado diario de pacientes para el pre alistamiento de las muestras
3	Se confrontan que las muestras coincidan con los listados y planillas de trabajo
4	En caso de presentarse alguna inconsistencia se solicita al municipio o a la sede de Unilab que se envíe la respectiva muestra o documentación faltante.
5	En caso de que la documentación y muestras estén completos, se verifica si la muestra es objeto de remisión o se precisa en la sede principal.
6	Se realiza el alistamiento de las muestras para el respectivo procesamiento de acuerdo al cronograma de montaje de pruebas dado por el laboratorio UNILAB
7	Una vez procesadas las muestras se procede a guardar las muestras que son estables y que por norma se deben almacenar un tiempo determinado. Además se descartan las muestras que no tienen estabilidad en el tiempo.
8	El material reutilizable debe ser desinfectado, lavado y esterilizado para su óptimo uso

Figura Procedimiento toma y recepción de muestras



Fuente. Esta investigación

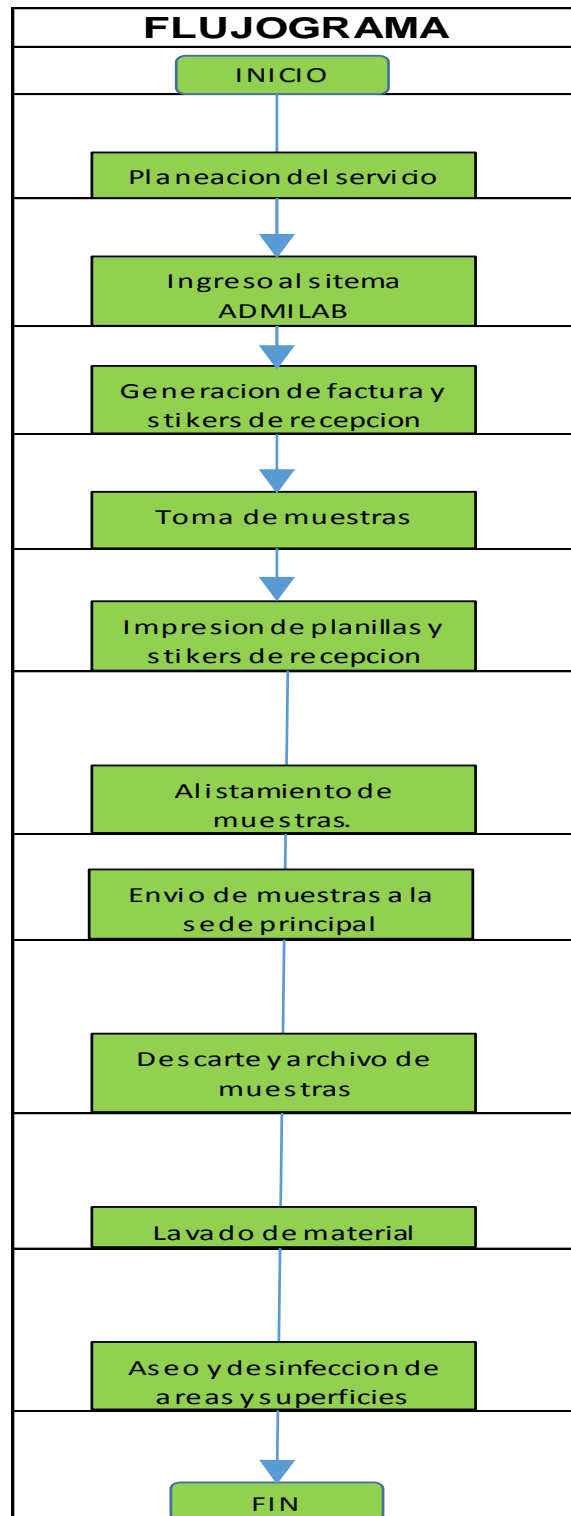
IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Auxiliar De Laboratorio Clínico de sedes
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Clínico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Jefe Inmediato	Coordinador de Laboratorio Clínico

- **Pedido a la sede principal de los insumos**

N°	DESCRIPCION
1	Se identifica y se realiza el pedido a la sede principal de los insumos, reactivos, dispositivos médicos, papelería y de todo lo que requiere la sede para la prestación efectiva del servicio.
2	Se ingresa la información del paciente al sistema interno ADMILAB, juntos con los análisis clínicos correctamente autorizados y ordenados por la EPS o medico particular.
3	Una vez ingresado el paciente al sistema se genera una factura y los stikers para rotular debidamente las muestras
4	Toma de muestras a los pacientes recepcionados en la sede principal, aplicando el protocolo de toma de muestras y utilizando los elementos de protección necesarios. También se recepcionan las muestras que llegan de los municipios y de las sedes del laboratorio
5	Impresión de planillas de trabajo y listado diario de pacientes para el pre alistamiento de las muestras
6	Se realiza el alistamiento de las muestras para la sede principal
7	Se entregan las muestras para que el mensajero las transporte a la sede principal
8	Una vez procesadas las muestras se procede a guardar las muestras que son estables y que por norma se deben almacenar un tiempo determinado. Además se descartan las muestras que no tienen estabilidad en el tiempo.
9	El material reutilizable debe ser desinfectado, lavado y esterilizado para su óptimo uso
10	Se realiza el aseo y desinfección de áreas y superficies teniendo en cuenta el cronograma de UNILAB para estas actividades.

Fuente. Esta investigación

Figura Pedido a la sede principal de los insumos



Fuente. Esta investigación

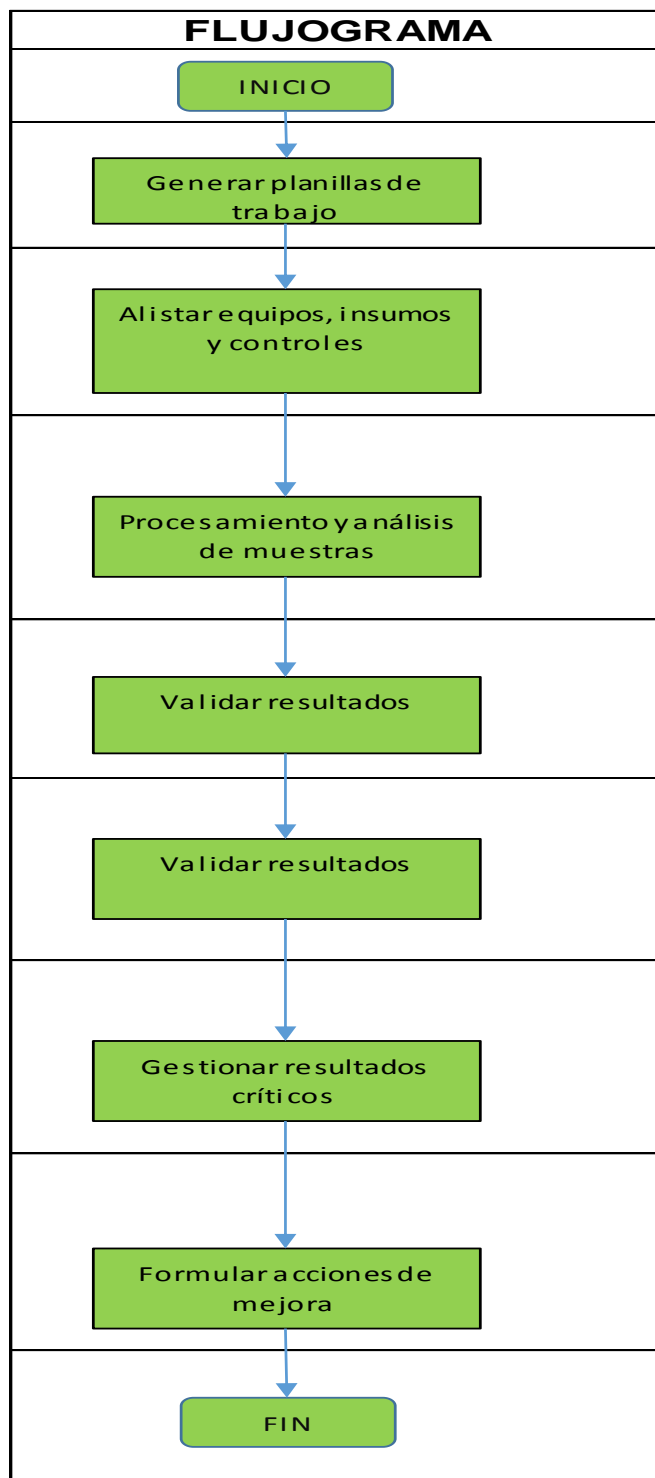
Denominación del Empleo	Coordinador de Laboratorio Citológico
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio Citológico
Procesos	Fases Pre analítica, Analítica, Pos analítica
Horario	Según disponibilidad de la obligación contractual
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento análisis y validación de muestras citológicas**

N°	DESCRIPCION
1	Generar desde el sistema de información EPINFO las planillas de trabajo
2	Realizar preparación de equipos, insumos y controles de calidad de acuerdo al manual de control de calidad y registrar los resultados en el respectivo registro
3	Procesar las muestras biológicas y/o controles de calidad según la técnica descrita en el Manual de procedimientos técnicos de laboratorio citológico
4	Reprocesar muestras biológicas y/o controles de calidad según criterio de aceptación o rechazo definidas por el laboratorio
5	Una vez procesadas y analizadas las muestras se deben registrar los datos obtenidos en el formato correspondiente
6	Informar de manera oportuna al paciente los resultados de los análisis de laboratorio clínico que pueden poner en peligro su vida para que se tomen las medidas necesarias en beneficio de su salud
7	Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento análisis y validación de muestras citológicas



Fuente. Esta investigación

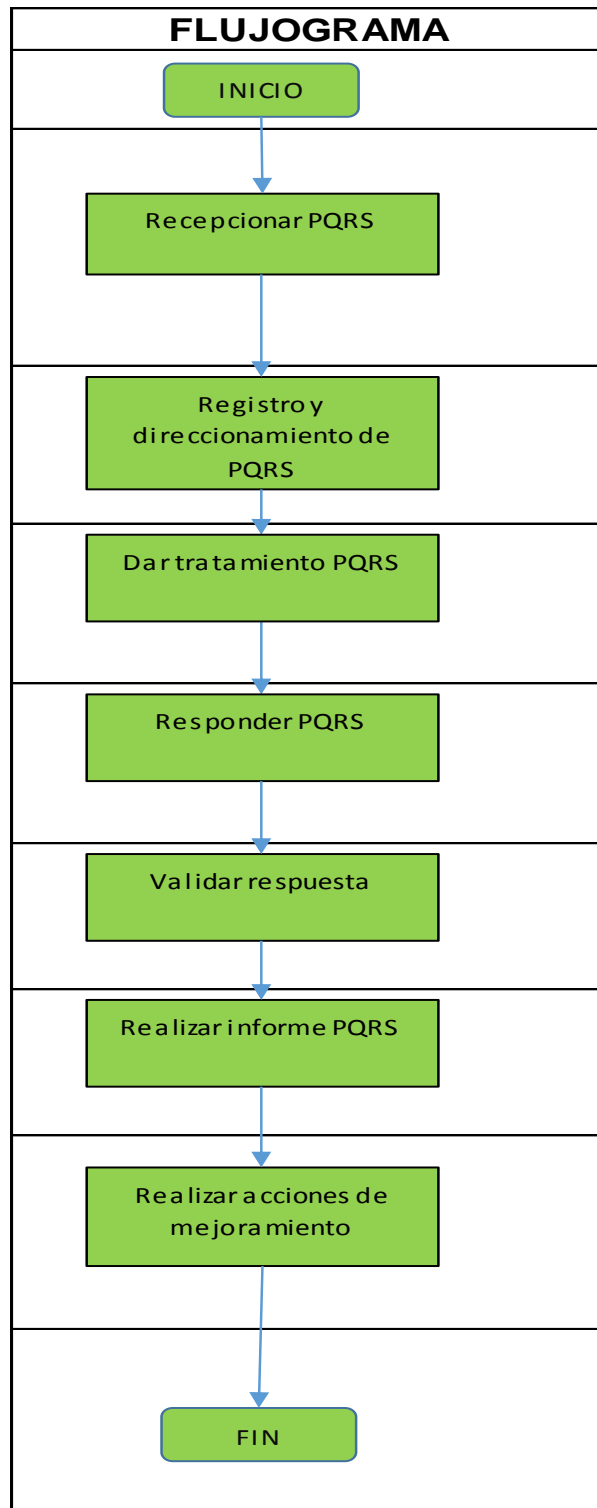
IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Coordinador de facturación y atención al usuario
Número de cargos	Uno
Dependencia	Facturación – Atención
Procesos	Fases Pre analítica, Gestión administrativa y financiera
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento gestión de PQRS**

N°	DESCRIPCION
1	Recibir las PQRS interpuesta por los diferentes cliente ya sea de manera: presencial, por escrito, vía telefónica, vía correo electrónico o por buzón de sugerencias
2	Registrar la PQRS en el formato Registro y control de PQRS y direccionar al líder del proceso involucrado
3	Realizar el análisis a la PQRS con el personal involucrado y establecer las acciones a tomar
4	Formular la respuesta a la PQRS presentada por el usuario
5	Aprobar o reformular las respuestas propuesta por el líder de proceso
6	Realizar el informe de gestión de PQRS y presentar al comité de calidad con fin de verificar el estado de las PQRS
7	Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento gestión de PQRS



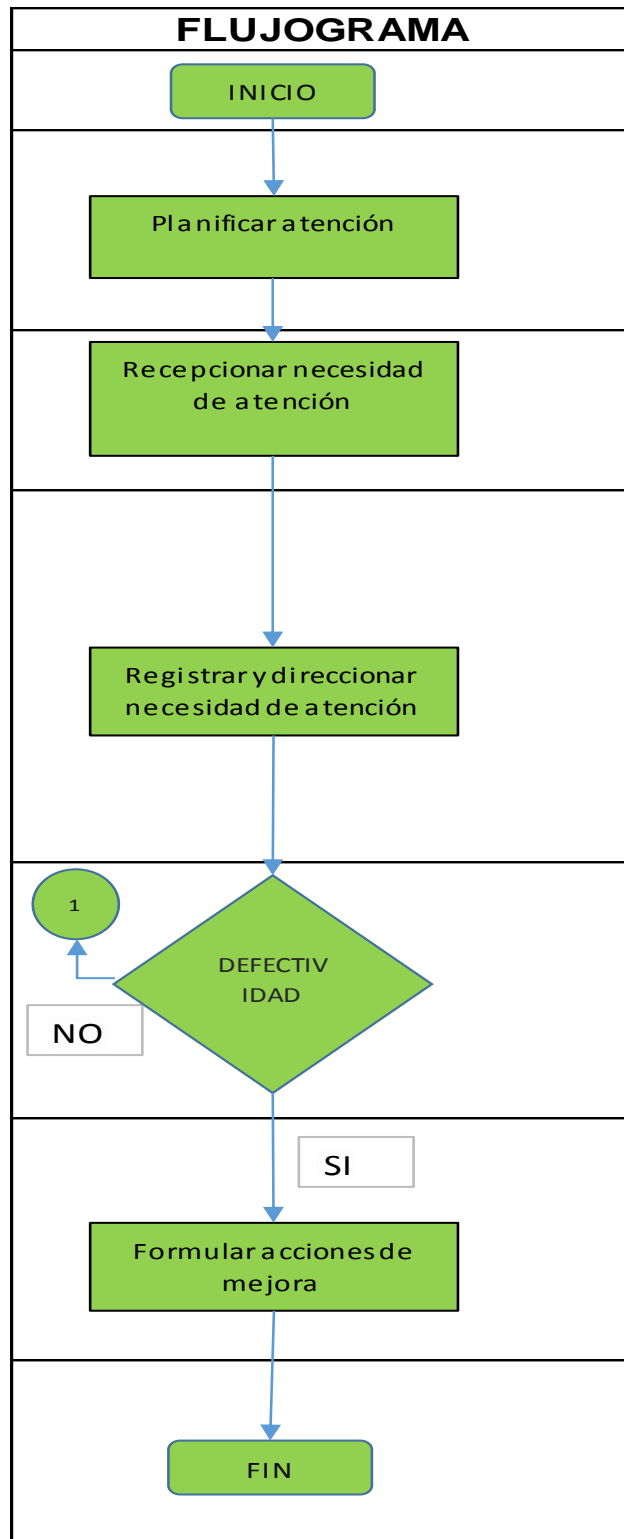
Fuente. Esta investigación

- **Procedimiento orientación e información a la información**

N°	DESCRIPCION
1	Establecer los mecanismos de comunicación, así como los equipos y recurso humano necesarios para atender los requerimientos de información del usuario
2	Atender al usuario ya sea de manera: presencial o vía telefónica
3	Direccionar la necesidad de atención según se requiera de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de asignación de cita • Solicitud de entrega de reporte de resultados • Solicitud de prestación del servicio Y proceder según protocolo de atención al usuario
4	Verificar si los medios de comunicación definidos para informar al cliente son efectivos, en caso de no serlos reevaluar y regresar a la actividad número 1
5	Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento orientación e información al información



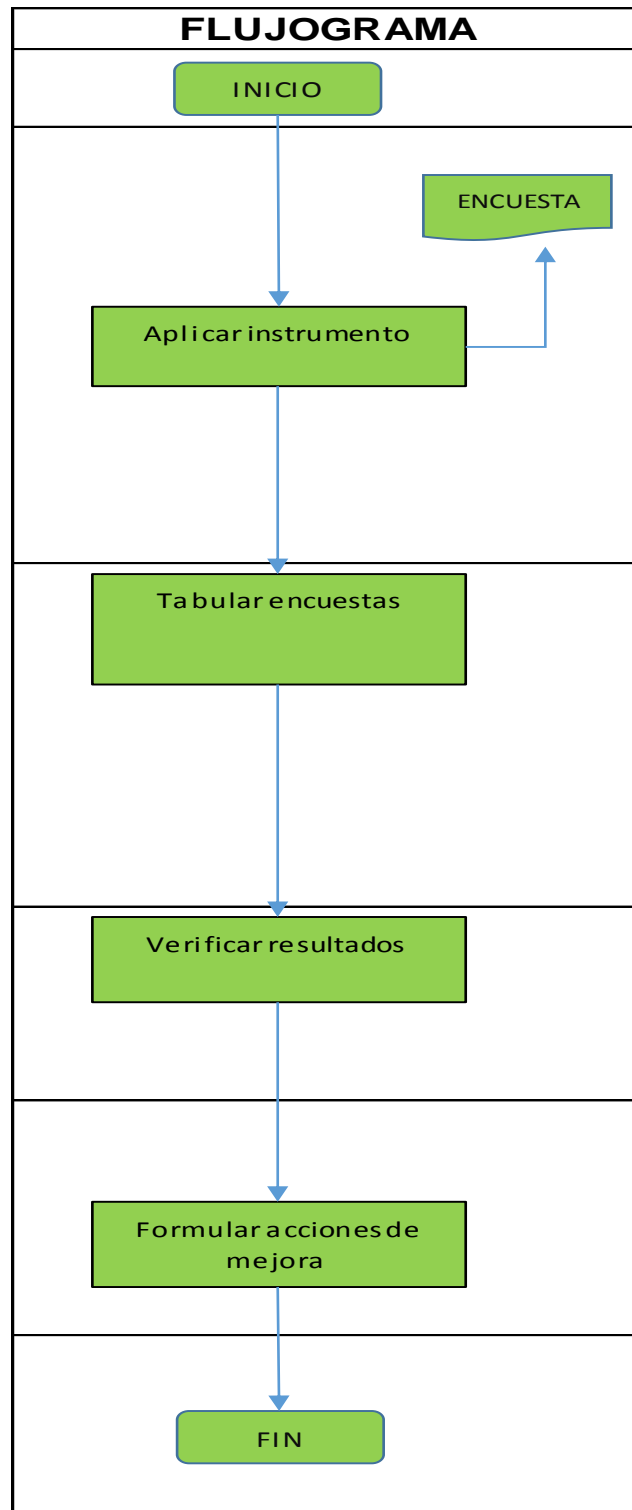
Fuente. Esta investigación

- **Procedimiento medición satisfacción al cliente**

N°	DESCRIPCION
1	<p>Aplicar la encuesta después de haber proporcionado un servicio. La encuesta se entregará al cliente, el responsable, deberá proporcionar al cliente, la encuesta en la propia mano.</p> <p>Invitar al cliente o usuario a que conteste la encuesta, si decide no llenarla no se le puede obligar a que lo haga</p>
2	<p>Proceder a la tabulación y compilación del instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente, en el cual se pueden utilizar técnicas estadísticas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratificación • Histogramas • Diagramas de Pareto • Diagramas Causa & Efecto • Diagrama de Correlación • Cartas de Control y Gráficos
3	<p>Presentar informe de resultados a la gerencia con el fin de analizar el cumplimiento de metas y formular planes de mejoramiento en caso de ser necesario</p>
4	<p>Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas</p>

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento medición satisfacción al cliente



Fuente. Esta investigación

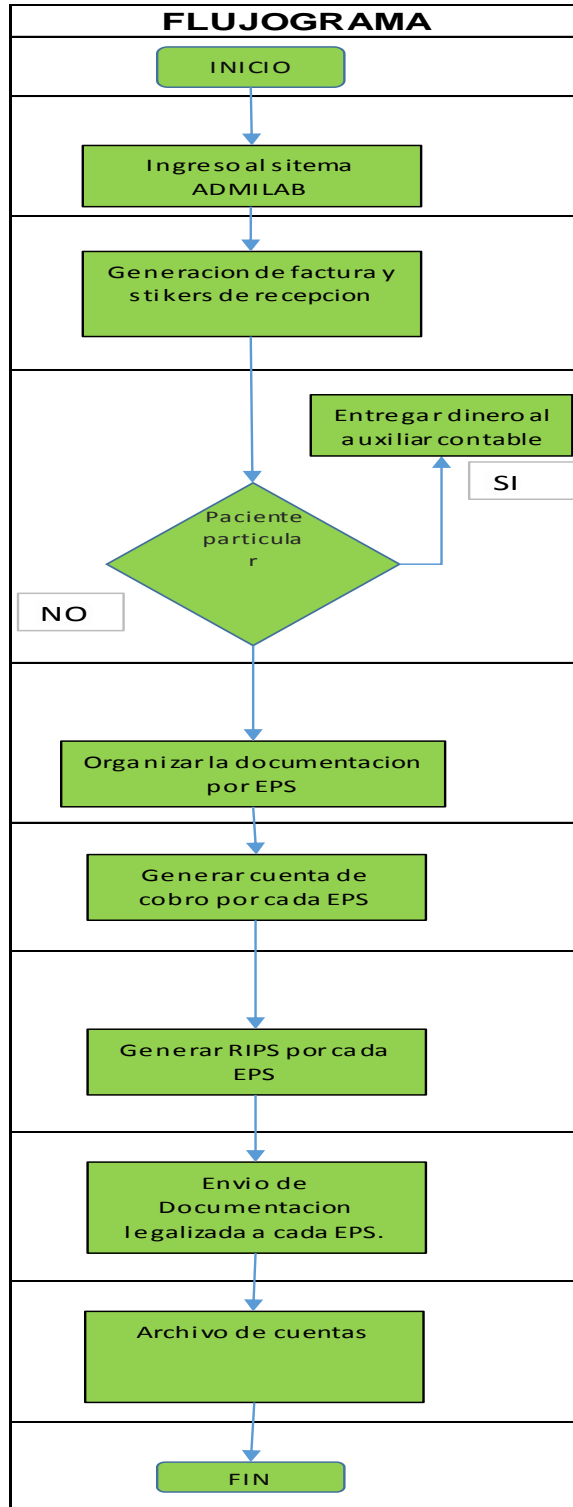
IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Auxiliar de facturación
Número de cargos	Uno
Dependencia	Facturación
Procesos	Fases Pre analítica, Gestión administrativa y financiera
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento facturación**

N°	DESCRIPCION
1	Se ingresa la información del paciente al sistema interno ADMILAB, juntos con los análisis clínicos correctamente autorizados y ordenados por la EPS o medico particular.
2	Una vez ingresado el paciente al sistema se genera una factura y los stikers para rotular debidamente las muestras
3	En caso de que el paciente sea particular el auxiliar de facturación debe entregar el dinero a la auxiliar contable de manera diaria con los respectivos soportes
4	Cuando son pacientes de EPS se organiza la documentación por empresa según sus requerimientos
5	Se genera una cuenta de cobro por cada EPS según sus requerimientos
6	Se generan Rips en el sistema ADMILAB teniendo en cuenta los requerimientos de la EPS
7	Durante los primeros 10 días de cada mes se deben entregar la documentación legalizada a cada entidad.
8	Se archiva la copia de las cuentas para la respectiva conciliación de glosas.

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento facturación



Fuente. Esta investigación

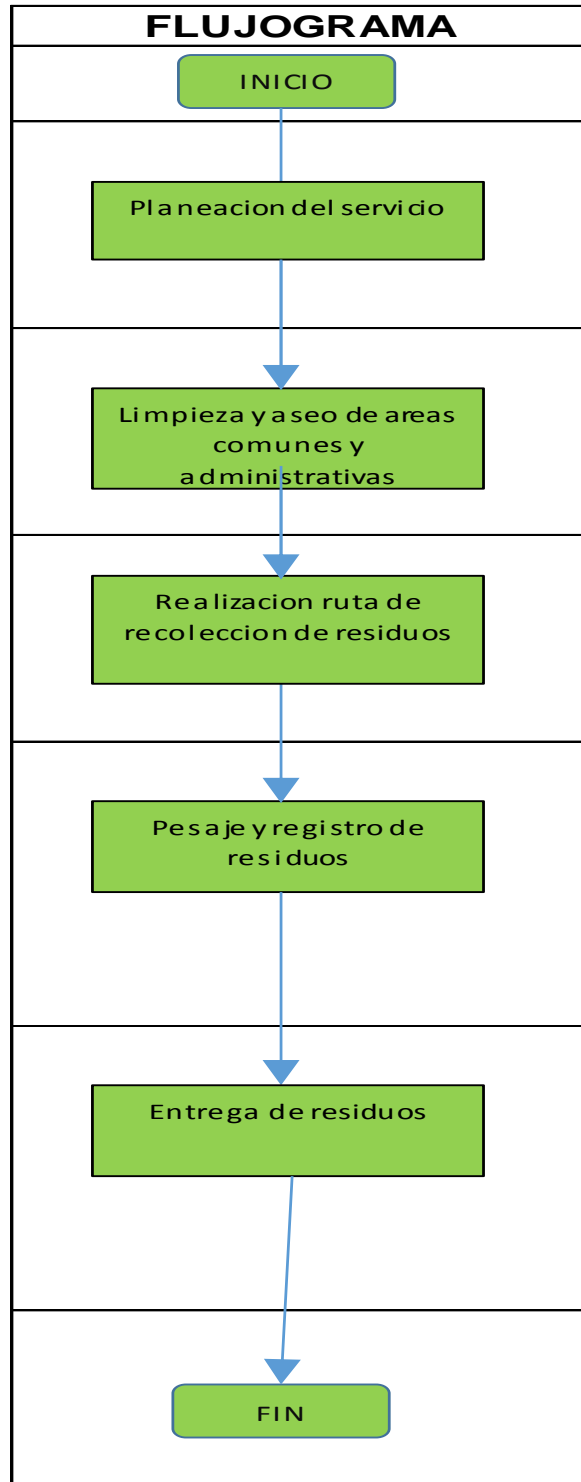
IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Auxiliar de servicios generales
Número de cargos	Uno
Dependencia	Servicios generales
Procesos	Gestión de infraestructura y ambiente físico
Jefe Inmediato	Coordinador de Laboratorio Clínico

- **Procedimiento servicios generales**

N°	DESCRIPCION
1	Alistamiento de insumos, jabón, escoba, etc.
2	Se realiza diariamente el aseo al laboratorio según cronograma.
3	Se debe seguir la ruta de recolección dado por el PGIRHS
4	Realizar el pesaje de residuos y registrar los datos en el formato diario.
5	Los residuos ordinarios a las empresas municipales y los hospitalarios a ASHERI.

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento facturación



Fuente. Esta investigación

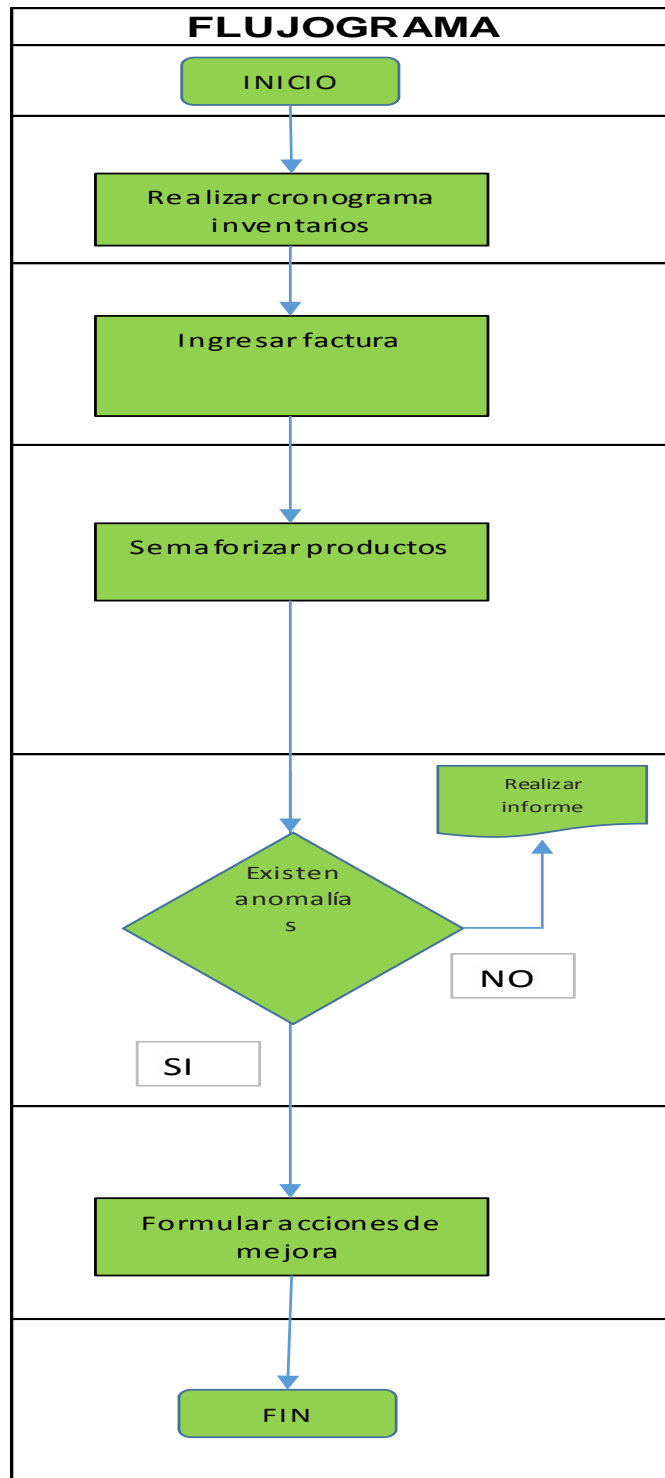
IDENTIFICACION	
Nivel	Administrativo
Denominación del Empleo	Auxiliar de almacén
Número de cargos	Uno
Dependencia	Almacén
Procesos	Gestión de compras
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento administración de inventarios**

N°	DESCRIPCION
1	Planear cronograma de inventarios y aprobarlo en comité
2	Ingresar en el sistema el pedido detallado en la factura de compra por cada producto con el fin de darle la respectiva entrada a almacén
3	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el registro INVIMA de los productos que lo requieran, fechas de vencimiento • Darle fecha de ingreso al producto • Semaforizar el producto según fecha de vencimiento • Organizar el producto en el lugar ya establecido según las condiciones de almacenamiento que se requieran
4	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar las entradas, traslados y salidas de los activos fijos con el listado de inventarios • Verificar mediante conteo físico las existencias • Dar de baja aquellos productos vencidos y/o averiados registrando en el formato correspondiente • Verificar kardex de productos en rojo.
5	Formular e implementar nuevas acciones correctivas y/o preventivas, a partir de los hallazgos encontrados en el seguimiento. Ver procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento administración de inventarios



Fuente. Esta investigación

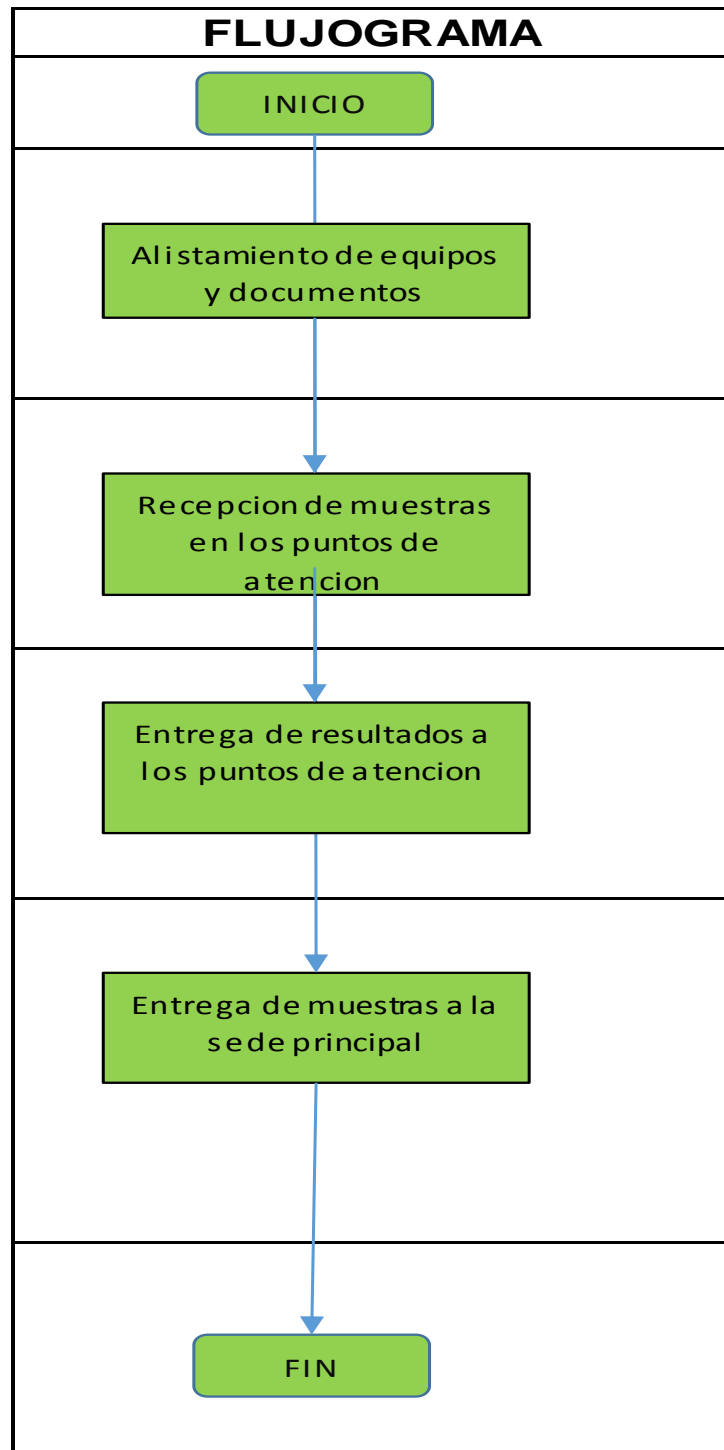
IDENTIFICACION	
Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Mensajero
Número de cargos	Uno
Dependencia	Laboratorio clínico, Laboratorio Citológico
Procesos	Fase pre analítica – Fase Pos analítica
Jefe Inmediato	Gerente

- **Procedimiento transporte de muestras**

N°	DESCRIPCION
1	Se realiza el alistamiento de nevera, termómetro, pilas, registro de transporte de muestras y los paquetes de resultados.
2	Recepción de muestras en cada punto según ruta establecida por el Laboratorio UNILAB
3	Se hace la entrega de resultados de laboratorio y de citologías correctamente relacionados a cada punto de atención
4	Se entrega a la sede principal las muestras y la documentación recepcionadas en los puntos de atención.

Fuente. Esta investigación

Figura Procedimiento transporte de muestras



Fuente. Esta investigación

Anexo B. Encuesta

FECHA ____ _

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO UNILAB PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Objetivo: Conocer la percepción de los colaboradores del Laboratorio Clínico y Citológico Unilab respecto a la efectividad del "Plan de Comunicación Interna", propuesto por los egresados del Programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño.

Cordial Saludo,

Atentamente lo (a) invitamos a participar de la presente encuesta, marcando con una X su respuesta:

1. ¿Antes de la socialización de los estudiantes de la Universidad de Nariño, ¿Sabía Usted para que sirve un manual de funciones y procedimientos?

- a. Si
- b. No
- c. NS/NR

Por qué? _____

2. ¿Considera Usted importante un plan de comunicación interna dentro del laboratorio clínico y citológico UNILAB?

- a. Si
- b. No
- c. NS/NR

Por qué? _____

3. Luego de conocer el manual de funciones y procedimientos UNILAB. ¿Existe mayor claridad respecto de las funciones de su cargo?

- a. Si
- b. No
- c. NS/NR

4. Teniendo en cuenta la información consignada en el manual ¿Cual es la incidencia de esta información en el desempeño de su cargo?

- a. Nada
- b. Poco
- c. Bastante
- d. Mucho
- e. NS/NR

Por qué? _____

5. En general ¿Cree que el plan de comunicación interno propuesto para UNILAB mejorará las condiciones de comunicación interna en comparación con las actuales?

- a. Si
- b. No
- c. NS/NR

Por qué? _____

6. Finalmente tiene alguna sugerencia que agregar

¡Gracias por su colaboración!

Anexo D. Registro Fotográfico

El día 14 de agosto del 2017, se socializo el manual de funciones y procedimientos propuesto por los integrantes de este trabajo de grado, llevada a cabo en el laboratorio clínico y Citológico UNILAB del municipio de la Unión Nariño, asistieron 15 colaboradores a quienes se les dio a conocer las funciones y actividades a realizar por parte de cada uno respecto a su cargo laboral, con el objetivo de poner orden en las labores que cada empleado debe cumplir, colaborando a una mejor comunicación eficiente entre ellos, con el fin de que no se presente alguna inconformidad por falta de capacitación lo cual conlleve a darse una sobrecarga laboral.

Lo anteriormente propuesto fue del agrado de las directivas del laboratorio, quienes muy satisfechos aprobaron la socialización que se realizó quienes manifestaron que: se iba a poner en práctica la aplicación de dicho manual.









