



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Optimización de los procesos administrativos básicos en
un laboratorio clínico tradicional**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Pierina Marchan Nuñez

Revisor(es):
Dra. Elsa Mercedes Alama Salazar

Piura, marzo de 2023

NOMBRE DEL TRABAJO

tsp pierina.docx

AUTOR

pierina marachan

RECUENTO DE PALABRAS

10082 Words

RECUENTO DE CARACTERES

53764 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

50 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 5, 2022 11:44 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 5, 2022 11:45 AM GMT-5**● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref



Dedico este trabajo a Dios, quien hace posible día a día que pueda cumplir mis objetivos.
A mi madre, que siempre ha hecho todo lo posible para que yo sea una mejor persona y profesional,
por su esfuerzo constante y amor infinito, que es mi mayor motivación y fortaleza.
A mis hermanos, que siempre están para sostenerme, espero ser su mejor ejemplo.



Agradecimientos

Agradezco a la Universidad de Piura por la formación y el apoyo que he recibido siempre, a la oficina de atención al egresado y al personal de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, siempre atentos durante mi etapa de pregrado y ahora también como egresada.

A mi profesora revisora Elsa, y a todos los profesores que durante el curso de suficiencia profesional compartieron un poco de su conocimiento conmigo.

A Eve, Nick y Benjamín, porque incluso sin saberlo a veces, me dieron los ánimos que necesitaba. A mis amigas del trabajo, siempre atentas a mi avance y dispuestas a ayudarme en lo que necesitara.





Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo mostrar como los conocimientos adquiridos durante la etapa profesional de la egresada le sirvieron para poder implementar mejoras dentro del proceso administrativo de un laboratorio clínico tradicional, ayudándose de herramientas digitales básicas. En esta oportunidad se ha tomado algunos autores como Maena (2017), Gonzales (2015), Fayol (1987), entre otros, para poder explicar la teoría de los principales temas que ha tomado la autora para el desarrollo y explicación de la experiencia. El trabajo realizado desarrolla la teoría de la gestión de compras, inventarios y el proceso administrativo. Dado que, dentro de la empresa, estos puntos estaban un poco descuidados ya que se hacían de manera muy espontanea, así que lo que se intentó fue crear una sinergia que acople de alguna manera todos los procesos, con ayuda de la tecnología. Como resultado se logró un mejor manejo de la información dentro del flujo del proceso diario del funcionamiento del laboratorio, se implementaron cuadros que reflejaban información no solo de una manera más práctica, sino que también ayudaba a la toma de decisiones.

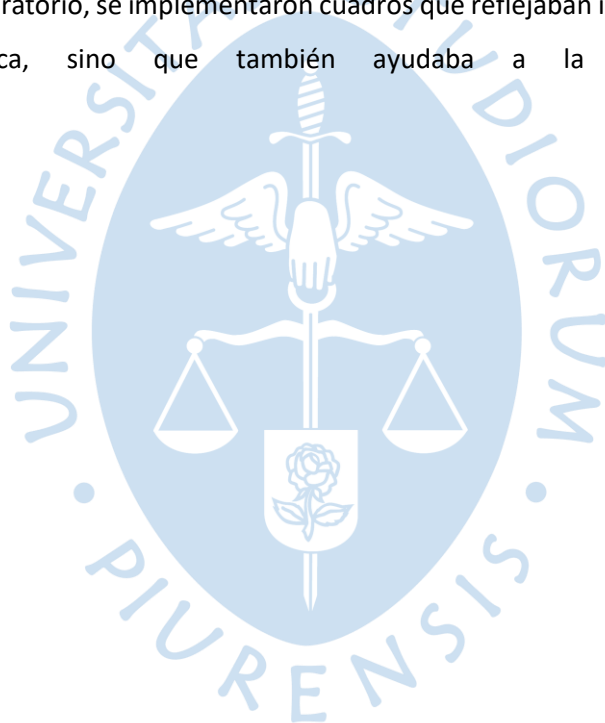




Tabla de contenido

Introducción	15
Capítulo 1. Aspectos generales	17
1.1. Descripción de la empresa	17
1.1.1. Ubicación	17
1.1.2. Actividad	17
1.1.3. Misión y visión de la empresa	17
1.1.4. Organigrama	17
1.2. Descripción general de experiencia profesional	18
1.2.1. Actividad profesional desempeñada	19
1.2.2. Propósito del puesto	20
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe	20
1.2.4. Resultados concretos logrados	20
Capítulo 2. Fundamentación	21
2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional	21
2.1.1. El sector salud en el Perú	21
2.1.2. Gestión en el sector salud	21
2.1.3. Gestión de inventarios	23
2.1.4. Gestión de compras	25
2.1.5. Proceso administrativo	25
2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimientos	33
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias	35
3.1. Aportes	35
3.2. Desarrollo de experiencias	35
3.2.1. Descripción de la experiencia	35
Conclusiones	43
Recomendaciones	45
Lista de referencias	47



Lista de tablas

Tabla 1. Datos digitales almacenados en Excel	38
Tabla 2. Comprobantes de pago emitidos insertado en el Excel	39
Tabla 3. Plantilla sencilla de inventario de hormonas.....	40
Tabla 4. Plantilla de inventario del material para personal	40
Tabla 5. Plantilla de inventario de pruebas COVID	41





Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la empresa	18
Figura 2. Recopilación de la información en el cuaderno	37
Figura 3. Recopilación de información de gastos en el cuaderno.....	38
Figura 4. Recopilación del consolidado del día	39





Introducción

En la actualidad, la tecnología viene siendo un buen aliado para mejorar los procesos en cualquier empresa, desde la empresa más pequeña a la más grande pueden usar diferentes herramientas que mejor se adapten con las necesidades de cada uno.

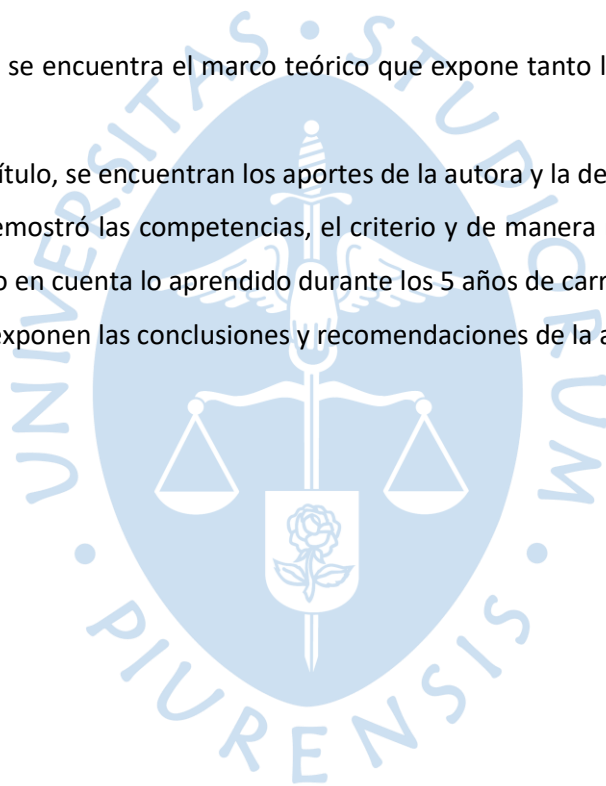
Esto es lo que la egresada quiso mostrar al dueño de la empresa donde trabajaba, que, implementando el manejo de un programa sencillo, se podía mejorar el manejo de la información, haciendo que la cadena de procesos funcione mucho mejor.

El presente trabajo se ha estructurado en tres capítulos, en el primer capítulo se incluyen aspectos generales de la empresa como: ubicación, actividad, misión, visión y organigrama. En el mismo se narra la actividad desempeñada de manera general, el objeto del trabajo y los resultados obtenidos.

En el capítulo 2, se encuentra el marco teórico que expone tanto la teoría como práctica del desempeño profesional.

En el último capítulo, se encuentran los aportes de la autora y la descripción de la experiencia profesional donde se demostró las competencias, el criterio y de manera más detallada los cambios que se hicieron teniendo en cuenta lo aprendido durante los 5 años de carrera.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones de la autora.





Capítulo 1. Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

El presente trabajo se elaborará a partir de la experiencia de la autora en un laboratorio clínico. Ya que la organización prefiere mantener el anonimato, solo se explicará de manera general un poco de la empresa.

Este laboratorio clínico se fue posicionando a lo largo de los años en su localidad, como una mediana empresa, ofreciendo una amplia variedad de servicios de análisis y pruebas, entre ellos las pruebas covid y consultas médicas de diversas especialidades.

Cuenta con 1 local principal en Sullana, y otros 2 locales más pequeños dentro de la misma provincia.

Según Rodríguez-Parrales y otros (2021,p. 31) un laboratorio clínico es un lugar donde se realizan exámenes clínicos a los pacientes para proporcionar un diagnóstico clínico (relacionado con la medicina clínica) y un historial clínico para ayudar en la atención del paciente. El laboratorio contribuye al control de enfermedades mediante el diagnóstico de enfermedades, el seguimiento del progreso de los pacientes hacia una cura y la identificación de medidas preventivas.

1.1.1. Ubicación

La empresa objeto de estudio se ubica en la provincia de Sullana.

1.1.2. Actividad

La actividad principal de la empresa es realizar exámenes médicos solicitados por un profesional de la salud o por el propio paciente.

Como actividad extra también se atienden consultas con doctores de diversas especialidades, para aprovechar el espacio de las oficinas, además de que era un plus para poder realizar más exámenes médicos.

1.1.3. Misión y visión de la empresa

La empresa no tiene definida su visión y misión como tal. Pero para efectos del trabajo y cuidando el tema de su identidad, la autora ha podido definir las de la siguiente manera:

- Misión: Ofrecer diversos servicios de análisis clínicos confiables y con la mayor rapidez posible para los clientes, apoyados de tecnología calificada para mayor seguridad.
- Visión: Ser el laboratorio clínico líder brindando mayores servicios en la localidad, ofreciendo la mayor cantidad de servicios que requieran los clientes tanto individuales como corporativos, primando la calidad y seguridad.

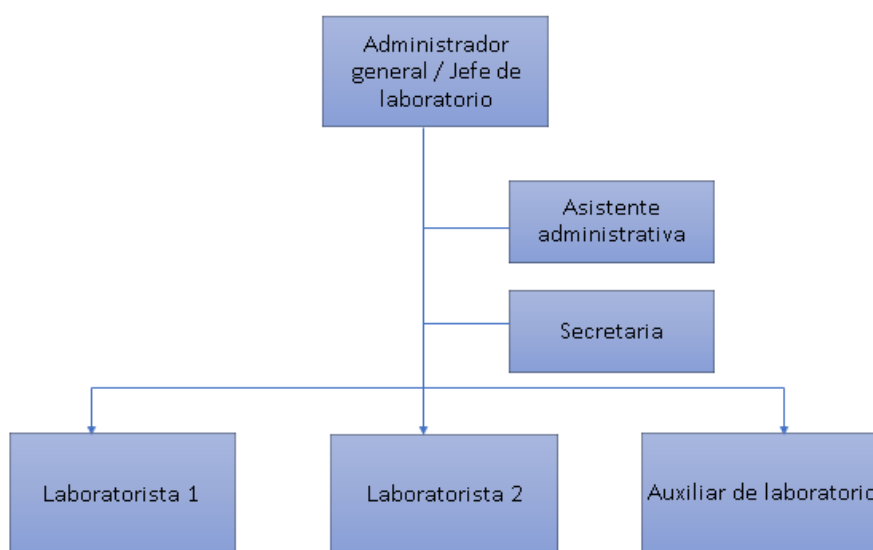
1.1.4. Organigrama

La organización no tiene un organigrama definido, pero en base a la experiencia se puede graficar de la siguiente manera:

Hay un jefe de laboratorio, que en este caso también es el dueño y administrador general. Luego de ello están la asistente administrativa, que en este caso es la autora, y la secretaria que es quien maneja caja y atención al cliente, luego hay 2 laboratoristas, una se encarga de hematología e inmunología y otra que ve bioquímica y microbiología, además se cuenta con un auxiliar de laboratorio quien se encarga de la toma de muestras y pasar los resultados al sistema para poder entregarlos.

Figura 1

Organigrama de la empresa



Nota. Elaboración propia

1.2. Descripción general de experiencia profesional

La autora del trabajo se desempeñó en la empresa, dentro de la parte administrativa y también atención al cliente.

Los tiempos que dedicaba a las funciones al inicio eran flexibles, dado que antes no se contaba con una asistente administrativa como tal y era cuestión de ir adaptándose. Normalmente, al iniciar la jornada laboral dado la afluencia de los clientes desde tempranas horas, se enfocaba en lo que era la atención al público, atender a los clientes que llegaban con instrucciones médicas de exámenes, hacer la cotización, proceder a realizar la boleta manual y cobrar, posteriormente se entregaba la lista de exámenes a los laboratoristas para que procedan con la toma de muestras necesarias. También se atendían a los clientes que llegaban para agendar citas con los doctores de las distintas especialidades como: cardiología, endocrinología, medicina general, gastroenterología, ginecología, geriatría y pediatría; en este caso se les brindaba el horario de atención de los especialistas, si aceptaban, se cobraba la consulta y se procedía a entregar el número de atención del paciente para el día acordado,

si el caso fuera que ya llegaban para ser atendidos por los médicos porque ya habían pasado por el proceso anterior, lo que se hacía era buscar la historia clínica del paciente luego de esto se dirigía al paciente al consultorio respectivo para su atención.

El tiempo en la atención al cliente dependía mucho de la cantidad de personas que llegaba, ya que se contaba solo con una persona para este puesto. Luego de eso, entre otras funciones a realizar en el día a día, lo que se tenía que hacer era actualizar las fichas médicas de los pacientes que se realizaban pruebas covid (ya que la experiencia fue en el año 2020, donde fue año de pandemia), sean resultados positivos o negativos, ya que la información de estas se subía a la página del ministerio de salud para llevar el control de las pruebas diarias realizadas y sus resultados, así mismo para hacer el seguimiento respectivo. Otra función relacionada con el tema del covid surgía cuando se hacían pruebas a grupos cuantiosos, es decir para empresas, a veces había que ir a campo acompañando a la técnica que tomaba la muestras e ir registrando la información de los pacientes, luego regresar y cuando se tuvieran los resultados, llenar las fichas, y también bajarlos del sistema de la empresa para imprimirlos y poder enviarlos en físico a cada trabajador, este proceso también se realizaba con exámenes de rutina, salud ocupacional, Emos, entre otros que solicitaran las empresas.

También estaban las funciones administrativas, las cuales se iban trabajando en cuanto el trabajo operativo se tranquilizaba un poco, entre estas estaba el registro de comprobantes de compras, pago de servicios, elaboración de stock de insumos tanto de oficina, local e insumos propios de los exámenes a realizar, ir a comprarlos si fueses necesario, elaboración de facturas a mano para ciertos clientes, apoyo con la digitación de resultados, entre otras actividades necesarias como por el ejemplo la promoción en redes.

El laboratorio contaba con una página de Facebook la cual se usaba muy poco, así que la autora también se encargaba de la elaboración de pequeños posts para poder colgarlos en la página dependiendo de los días, a veces de las promociones, anunciando las fechas de visita de doctores de especialidades más solicitadas, o algún post informativo.

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

La actividad profesional desempeñada básicamente se centra en llevar el control de los procesos administrativos básicos para así optimizar los tiempos. Pero sobre todo para quitar esa función a las mismas laboratoristas quienes eran las que realizaban estas tareas anteriormente, lo cual hacía que no estuvieran enfocadas al 100% en su trabajo dentro de campo, lo mismo que originaba demoras en la atención y por ende también en los tiempos de entrega de resultados de los pacientes.

A lo largos del día, había otras actividades de las cuales también se encargaba o ayudaba la autora, sobre todo si eran horas pico. Por ejemplo, ayuda en atención al cliente, controlar el horario de las colaboradoras, atender a los clientes corporativos, llevar el control de información sobre pruebas covid y subir la información al sistema del gobierno, prever los pagos de servicios e impuestos,

realizar inventario, contactar con proveedores y solicitar cotizaciones, registrar compras y ventas, ordenar el archivo de las compras y ventas, digitar resultados para su impresión y entrega a clientes.

1.2.2. Propósito del puesto

El propósito del puesto es organizar la información de proveedores, cotizar cuando lo indique el administrador llevar un registro de compras, velar por el abastecimiento general de la oficina y almacén, tener la documentación necesaria actualizada, organizar la información necesaria para la contabilidad a fin de mes. En resumen, velar para que los procesos administrativos de la empresa se den de una manera eficiente.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe

Este trabajo detalla cómo se realizaban los procesos administrativos en la empresa, ya que se hacían de una manera convencional, la cual en un mundo digitalizado ya pasaba a ser un poco obsoleta, de manera que lo que se buscó fue poder mejorar estos procesos básicos con opciones simples como cuadros de Excel para poder comenzar a llevar una mejor organización y control de la información.

1.2.4. Resultados concretos logrados

- El cuaderno donde se apuntaban las ventas pasó de ser el medio principal de control a un segundo plano, ya que se elaboró un cuadro en Excel donde se consideraban los ingresos y también los egresos del día a día.
- Se logró armar un directorio de contactos de proveedores, para así no tener que estar recurriendo a archivadores pasados lo cual demandaba más tiempo.
- Se logró llevar un mejor control del inventario de los insumos más utilizados en los exámenes solicitados con ayuda de un cuadro de stock trabajado en Excel.
- Se facilitó la entrega de información a los clientes que subcontrataban servicios, enviándoles resúmenes en cuadros de Excel, para que los tuvieran de manera más rápida y así el pago era más rápido también.

Capítulo 2. Fundamentación

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional

2.1.1. *El sector salud en el Perú*

La atención de la salud en Perú es proporcionada por los sectores público y privado de la economía.

En el sector privado se distingue: el privado lucrativo y el privado no lucrativo.

Las aseguradoras privadas de salud, los proveedores de atención médica (EPS), las clínicas privadas generales y especializadas, los centros de diagnóstico por imágenes y las prácticas médicas y dentales forman parte del sector privado con fines de lucro. También lo son las empresas mineras y petroleras, así como otras industrias. (Alcalde-Rabanal y otros, 2011, p. 87).

En el sector privado sin fines de lucro, existe una amplia variedad de organizaciones sin fines de lucro que sirven para una variedad de propósitos. (Alcalde-Rabanal y otros, 2011, p. 87).

Alcalde-Rabanal y otros (2011) Los organismos del sector privado sin fines de lucro también están sujetos a regulación:

Entre estas se encuentran las organizaciones no gubernamentales (ONG), que incluyen a la Cruz Roja Peruana, cuerpos de bomberos voluntarios, grupos religiosos de ayuda como Cáritas y Ayuda a la Iglesia Necesitada (CADRA), y centros católicos de atención médica y terapia en parroquias y barrios. En general, brindan servicios básicos y cuentan con el apoyo financiero de una variedad de fuentes, incluidos donantes privados, el gobierno e incluso hogares individuales. (p. 87)

En el presente trabajo el objeto de estudio de la autora es una organización que pertenece al sector privado lucrativo del sector de salud peruano.

2.1.2. *Gestión en el sector salud*

Minsal Y Perez (2007) mencionan que hay un propósito para las organizaciones; tienen objetivos de supervivencia; pasan por ciclos de vida; y se enfrentan a desafíos. Al poseer una identidad única y un conjunto de requisitos, pueden considerarse como una sociedad en miniatura con su propia historia y conjunto de normas sociales. Todos estos aspectos del entorno, la percepción pública, la cultura y la gestión de una organización han recibido una mayor atención en los últimos años debido al papel fundamental que desempeñan en el crecimiento de la empresa. (p. 92)

Desarrollar actividades en los servicios de Salud no implica únicamente alcanzar los resultados que se hayan trazado en la etapa de planificación, por lo tanto, es un proceso muy complicado; se deben tener en cuenta todos los elementos, tanto visibles como invisibles, que se requieren para lograr los resultados deseados (Cedeño, y otros, 2018).

Para garantizar que las instituciones dedicadas a brindar este servicio lo hagan con un alto estándar a través de una alta productividad, el campo de la administración en salud requiere de personal capacitado y con conocimientos actualizados tanto en la gestión como en las especificidades

de la implementación en salud. En resumen, se requieren profesionales dedicados (Cedeño, y otros, 2018).

Para promover, aclarar, diagnosticar y tratar mejor los problemas de salud, las empresas y organizaciones del sector de la atención de la salud deben perfeccionar sus habilidades gerenciales, financieras y administrativas. Esto les permitirá cumplir con los requisitos de los sistemas de prestación de servicios existentes, actualizar su infraestructura según sea necesario, y adaptarse a las iniciativas de descentralización y modernización (Cedeño, y otros, 2018).

El ciudadano moderno requiere un tipo diferente de relación; en consecuencia, el gobierno ya no puede brindar servicios de la misma manera que antes. En estos días, los ciudadanos esperan que el gobierno sea más ágil en sus procesos y más flexible en sus estructuras organizativas y operativas en todas las áreas de interacción ciudadana. Los ciudadanos quieren servicios públicos eficientes, independientemente de dónde se administren esos servicios (local, autónoma o centralmente), porque lo que más les importa es compartir recursos y satisfacer sus propias necesidades (Rodríguez-Parrales y otros, 2021).

Cuando se aplica al sector de la salud, las características clave de la administración facilitarán el desarrollo organizacional de la institución de salud, lo que permitirá la creación de una visión de todo el sistema y el uso más eficiente de los recursos financieros, humanos y técnicos para elevar la calidad de la atención brindada (Cedeño, y otros, 2018).

Para finalizar, se podría argumentar que la gestión eficaz en este campo presenta un desafío significativo porque la industria es altamente sensible y evoluciona rápidamente, lo que requiere el desarrollo de estrategias que atraigan a los pacientes en una amplia variedad de entornos.

2.1.2.1. Importancia de la administración en los servicios de salud. Cuando hablamos de administración sanitaria, nos referimos a la optimización de los recursos financieros, tecnológicos y humanos relacionados con la gestión de los establecimientos sanitarios (Euroinnova Business School, 2022)

La gestión de la atención médica es la capacidad de administrar negocios y organizaciones de atención médica de manera efectiva para que se adapten a las necesidades de los pacientes y el sistema de atención médica actual y funcionen con la máxima eficiencia (Euroinnova Business School, 2022).

La administración de los servicios de salud es una de las áreas de especialización más cruciales del personal de cualquier centro médico (Euroinnova Business School, 2022).

Sin una gestión adecuada, los servicios de atención médica no podrían funcionar de manera efectiva, los recursos del sitio no se maximizarían, se producirían pérdidas constantes de riqueza, los asuntos contables y de personal no estarían bajo control, etc., Debido a esto, la administración de la atención médica es crucial, ya que estos profesionales tienen el conocimiento, las habilidades y las

capacidades para administrar sin problemas cualquier negocio u organización de atención médica, evitando el desperdicio y ahorrando dinero. (Euroinnova Business School, 2022)

El objetivo de cualquier nación en desarrollo debe ser proporcionar y administrar sus sistemas de atención de la salud de tal manera que haga el uso más eficiente de los recursos disponibles, para que sus ciudadanos puedan recibir la mejor atención médica posible (Euroinnova Business School, 2022).

2.1.2.2. Laboratorios clínicos: Breve análisis de la industria en Perú. Definición de Laboratorio Clínico es “una instalación para el análisis de muestras biológicas como sangre, heces, orina, líquido de cefalorraquídeo, saliva, etc., que aglutina diversas especialidades médicas como patología clínica, hematología, microbiología e inmunología” (Mi Empresa Propia, 2021).

El estudio de aquellas muestras permite obtener información importante que puede controlar posibles patologías o la evolución de aquellas ya existentes. (Mi Empresa Propia, 2021).

Según la página Mi Empresa Propia (2021), en Perú se pueden distinguir 2 tipos de laboratorios:

- Laboratorios de rutina: De entre los cuales puede seleccionar una clínica externa sin cita previa que atienda al público en general o un centro médico interno de atención primaria a través de un acuerdo. Los análisis ofrecidos pertenecen a los siguientes campos: hematología (análisis de sangre), inmunología (inmunología), microbiología (microbiología) y bioquímica (bioquímica).
- Laboratorios especializados: Centrarse en los mercados emergentes asociados con análisis y diagnósticos específicos es una buena estrategia. Para lograr un mayor margen de beneficio, se debe hacer una inversión correspondientemente mayor y emplear un equipo más grande de expertos calificados y maquinaria especializada. La absorción atmosférica, las alergias, la anatomía patológica, el análisis citogenético y el radioinmunoensayo son solo algunas de las áreas que su laboratorio podría estudiar.
- Como resultado de la actual crisis de salud pública y la aparición de nuevas cepas de SARS CoV-2, dentro de los laboratorios especializados, surge los laboratorios dedicados a realizar pruebas relacionadas al virus, existe una gran demanda de pruebas de laboratorio para este y otros virus respiratorios relacionados, y se espera que esta demanda persista durante al menos los próximos años.

2.1.3. Gestión de inventarios

Un inventario hace un recuento físico de todos los suministros de una empresa para confirmar o verificar los tipos de artículos disponibles (Meana, 2017, p. 3).

Es fundamental hacer un balance de nuestro stock para verificar que la información registrada en nuestra base de datos se corresponde con los artículos reales que tenemos en stock (Meana, 2017, p. 3).

Un inventario en condiciones es importante porque proporcionará una serie de factores para la valoración detallada de los bienes que se encuentran disponibles regularmente (Meana, 2017, p. 3).

Meana (2017, p. 27) menciona que, mantener un inventario es crucial por las razones que se enumeran a continuación:

- Las existencias siempre serán conocidas en sus ubicaciones precisas.
- Para determinar aproximadamente el valor total de todas las cosas existentes. Se pueden determinar las ganancias o pérdidas financieras de la empresa para el final del año.
- Será más fácil averiguar qué tipo de productos son los vendedores más populares.
- Las determinaciones con respecto a la distribución del almacén se pueden realizar utilizando estadísticas de inventario.
- El acceso a los datos de stock en tiempo real del almacén está garantizado en todo momento.

Meana (2017, p. 30) distingue 3 conceptos básicos dentro de la gestión de inventarios, los cuales son:

- Inventario: Es el proceso de controlar y administrar los activos físicos y las tenencias financieras de la organización para garantizar que los libros suman y reflejan con precisión la situación financiera de la organización (Meana, 2017, p. 30).
- Stock: Es una copia del producto terminado o del material terminado que se almacena hasta que se pueda vender al usuario final. El uso más eficiente de los suministros requiere una gestión óptima; es importante tener en cuenta que la rotación de productos debe realizarse de manera eficiente (Meana, 2017, p. 30).
- Existencias: Suministros que una empresa tiene a mano en caso de que terminen necesiéndolos durante el proceso de fabricación (como materiales de empaque o etiquetas) o en caso de que terminen vendiendo esos materiales a los clientes directamente (Meana, 2017, p. 30).

De ahí se deriva el inventario físico, que debe hacerse periódicamente, para tener claro cuáles son las existencias físicas con las que se cuenta, y que debería ser lo mismo de los documentos.

El inventario físico se basa principalmente en el hecho de que, una vez completado, debe compararse con las existencias monetarias que mantenemos en nuestras bases de datos.

Se puede obtener una evaluación precisa de nuestro aprovisionamiento material y una aproximación cercana de nuestro consumo real a partir de un inventario físico.

Después de realizar el inventario, debe verificarse dos veces para asegurarse de que los artículos enumerados allí coincidan con lo que realmente hay en el almacén.

2.1.4. Gestión de compras

El objetivo principal de la gestión de compras es garantizar que la empresa tenga acceso a los bienes y servicios que necesita, en cantidad suficiente, a un precio razonable y en el momento oportuno. Un procedimiento de compras eficiente afecta positivamente la rentabilidad de una empresa porque los bienes y servicios adquiridos representan una parte significativa de los costos totales (30 por ciento en las empresas de servicios y 70 por ciento para los fabricantes). (Samillán, 2006, p. 2)

El nivel de satisfacción del cliente con el producto o servicio final tiene una relación directa con la calidad de este procedimiento. Con la opción de usar Internet para enviar y recibir datos de compra automáticamente, los empleados pueden dedicar menos tiempo a tareas mundanas y repetitivas y más tiempo a iniciativas estratégicas de valor agregado para la empresa, como buscar nuevos proveedores y negociar nuevos contratos. Dado que la gestión eficaz de las compras es clave para maximizar el valor del producto y mantener los costos al mínimo, este tema ha recibido mucha atención en los últimos años (Samillán, 2006, p. 2).

2.1.5. Proceso administrativo

Como menciona Chiavenato la tarea del administrador se logra gracias a la cooperación de sus colaboradores, administrar bien una organización indiferentemente de su tamaño la hará competitiva.

Sin embargo, debido a las limitaciones propias de los individuos, a veces conseguir esta colaboración se vuelve un problema administrativo. (1979, p. 10).

La gestión de organizaciones grandes y complejas se volvió más desafiante a medida que crecían en tamaño y complejidad con desafíos complejos hasta entonces por sus directivos (Chiavenato, 1979, p. 10)

Es cuando se hizo evidente que existía la necesidad de una Teoría de la Gestión que pudiera proporcionar a los líderes empresariales los mejores modelos y estrategias posibles para resolver sus desafíos organizacionales (Chiavenato, 1979, p. 10).

Surgen conceptos como eficacia y eficiencia.

El trabajo eficiente es el trabajo que se hace "correctamente". Se puede avanzar más en menos tiempo, se pueden usar menos recursos para completar la misma cantidad de trabajo, se pueden completar proyectos grandes con un presupuesto más pequeño, etc. (Asana, s.f.).

“La efectividad significa trabajar sobre las cosas “correctas”; es decir, las cosas que aportan valor al negocio y que realmente pueden favorecer a la concreción de los objetivos” (Asana, s.f.).

Es por ello, que no bastará solo con hacer las cosas bien, sino hacerlas de la mejor manera, y es lo que la autora dentro de su experiencia quería lograr en el flujo de trabajo de las tareas administrativas básicas, de manera que se puedan realizar de una forma más dinámica.

Fayol (1987, p. 7) expuso la Teoría de la administración en su famoso libro Administración Industrial y General seis funciones básicas de la empresa Fayol destaca que toda empresa cumple seis operaciones:

1. Tareas técnicas asociadas a la fabricación o aprovisionamiento de bienes o servicios de la empresa.
2. Transacciones de compra, venta o intercambio de bienes o servicios.
3. Actividades financieras que implican la recaudación y el desembolso de fondos.
4. Medidas de protección adoptadas en aras de la preservación de bienes y personas.
5. Tareas de contabilidad que involucran existencias y registros, dinero y saldos bancarios, gastos y procesamiento de números.
6. Tareas administrativas relacionadas con la integración de los cinco roles restantes en la gestión. Cuando se trata de la jerarquía de una empresa, las tareas administrativas siempre están en la parte superior.

Chiavenato (1979) explica que “El término "administrador" se origina de las palabras latinas "ad" (que significa "hacia" o "en la dirección de") y "ministro" (que significa "subordinación" u "obediencia"), y se refiere a alguien que realiza una tarea o actúa en una capacidad subordinada a otra persona” (p. 10)

Pero no se quedó solo con este concepto, la tarea de la administración pasó a ser no solo plasmar objetivos, sino que hacerlos realidad a través de la acción organizacional, para ello hay fases como la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 1979, p. 10).

Según Chiavenato (1979) la administración “es el proceso de determinar qué recursos necesita una organización y cómo se utilizarán para lograr esos objetivos” (p. 10)

A partir de estos conceptos que se vienen desarrollando y servirán como base para explicar el aporte de la egresada dentro del centro de labores, el enfoque tradicional de la gestión se examinará con mayor detalle, ya que este método hace hincapié en la estructura organizativa que debe existir para lograr la eficiencia.

Para González, la Función Administrativa se Realiza a través del Procedimiento Administrativo (2015).

“Las tareas administrativas se llevan a cabo a través del proceso administrativo, el cual consiste en una serie de pasos o etapas que se deben realizar para llevar a cabo la tarea en cuestión” (González, 2015).

Entonces podemos concluir que el proceso administrativo es necesario para poder organizar los conocimientos que se tengan, y de esta manera lograr los objetivos de la empresa con mayor eficacia y eficiencia.

Según Fayol (1987, p. 185), las responsabilidades de un gerente incluyen la planificación, organización, liderazgo, coordinación y supervisión.

La previsión para Fayol (1987) es una parte importante del negocio, su instrumento más eficaz es el programa acción, aquí se ven las etapas que se han de franquear, los recursos a emplear, etc. (p. 185).

“Para que una empresa funcione, sus fundadores deben dotarla de una serie de elementos esenciales. Estos incluyen herramientas, dinero y empleados” (Fayol, 1987, p. 280).

La dirección cumple la función de hacer funcionar el cuerpo social construido (Fayol, 1987, p. 254).

“La coordinación se refiere al proceso de asegurarse de que todas las diferentes partes de una empresa trabajen juntas en armonía y contribuyan al éxito de la empresa” (Fayol, 1987, p. 262).

El control consiste en verificar si todo lo establecido por los pasos anteriores está funcionando. (Fayol, 1987, p. 267)

Etapas del proceso administrativo

Luego de haber recopilado teoría sobre el proceso administrativo, en esta parte de la teoría se profundizará sobre cada una de las etapas y su relevancia.

2.1.5.1. Planeación. La administración comienza con la planificación, que sirve como base y primer paso. Nada más en la gestión tendría sentido sin ella, ya que es la fuerza impulsora detrás del éxito de la empresa y el árbitro final de los resultados sentidos por la sociedad en su conjunto. Ignorarla sería imprudente y pondría en peligro el futuro de la empresa (González, 2015, p. 58).

La planeación según Gonzáles (2015) establece qué quiere que sea la empresa, dónde se incorporará, cuándo comenzará a operar y cómo logrará sus objetivos. (p. 58)

“Estas palabras representan y exigen las respuestas adecuadas para garantizar que el grupo social no se vea comprometido en el futuro, que es siempre el centro de la planificación.” (González, 2015, p. 58)

Gonzáles (2015) establece que la planeación es “el establecimiento de metas, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos, con una planificación previa, a fin de que una organización social cuente con las bases necesarias para conducir adecuadamente las demás etapas del proceso administrativo.” (p. 58).

La planeación es el patrón para que inicie correctamente sus funciones las empresas. Por lo tanto, González (2015, p. 59) explica por qué la planificación es esencial diciendo porque:

- Constituye la base necesaria para que el proceso administrativo tenga un sentido apropiado en su consecución.
- Se realizan los estudios necesarios para establecer cimientos confiables.
- Fortalecer a la empresa para que pueda enfrentar sus desafíos de frente.

- Tiene en cuenta todo el entorno corporativo a la hora de definirlo.
- Mantiene un ojo hacia el desarrollo y la mejora en el futuro.
- Para aprovechar al máximo las oportunidades se presentan, se recomienda que investigue el entorno que lo rodea.
- Permite al ejecutivo sopesar opciones para tomar la mejor decisión posible.
- El tiempo y los recursos en toda la empresa deben planificarse correctamente.
- Hacer un esfuerzo eficiente para asegurar el éxito del plan.
- Instiga el marco para el traspaso de autoridad
- Proporciona el marco sobre el cual se puede implementar la organización.
- Es la base sobre la cual se puede llevar a cabo el curso de acción correcto. (pág. 59)

Al respecto González (2015, p. 59) menciona que dentro de esta fase, se puede identificar los siguientes principios:

- **Objetividad y cuantificación.** Al hacer planes, es importante utilizar hechos objetivos y argumentos racionales en lugar de conjeturas, suposiciones o datos sin fundamento. También conocido como el "principio de precisión".
- **Factibilidad.** Lo que se visualiza como una meta debe ser alcanzable; No es apropiado crear planes demasiado ambiciosos y optimistas que no se pueden realizar. La planificación no debe basarse en circunstancias ideales, es decir, en no tener suficientes recursos para implementar el plan.
- **Flexibilidad.** Al finalizar un plan, es mejor tener en cuenta cierto margen de maniobra para cambios o eventos imprevistos que se pueden acomodar con un esfuerzo mínimo. Esta red de seguridad se conoce como "colchón de seguridad".
- **Unidad.** Los planes de la empresa deben tener en cuenta el panorama general como un todo, apuntando hacia objetivos y metas generales con la coherencia que requieren.
- **Del cambio de estrategias.** Al desarrollar planes con un marco de tiempo establecido en mente, es crucial mantenerse actualizado tanto en el frente interno como en el externo para que los planes se puedan ajustar según sea necesario y las metas se puedan cumplir de manera oportuna al final del especificado marco de tiempo.

Tipos de planeación

Para González (2015, p. 61) menciona que Hay planificación estratégica, planificación táctica y planificación operativa.

Planeación estratégica

Para González (2015, p. 61) Aunque la planificación estratégica no puede predecir el futuro, puede mostrarle al líder las oportunidades que existen:

- Lograr una preparación más efectiva para eventos futuros.
- Permitir una primera oportunidad de reparar trabajos torpes.
- Ayudar a tomar las decisiones correctas en el momento adecuado brindándole la información que necesita.
- Concentrarse en lo que necesita hacer para llegar a donde quiere ir en el futuro.

La misión, la visión, los valores, las metas y las estrategias de la organización se establecen en un plan estratégico. (González, 2015, p. 61)

La declaración de la misión de una empresa, también conocida como su "razón de ser", es una declaración concisa que resume los principios, objetivos, estrategias y valores fundamentales que todos los involucrados en el crecimiento de la empresa deben adoptar. (González, 2015, p. 61)

Aquello en lo que uno espera que la empresa se convierta en el futuro es su "visión", también llamada su "intención estratégica" (González, 2015, p. 61).

"Como una firme creencia en lo que está bien y lo que está mal, los valores de una empresa dirigen las acciones de los empleados hacia el logro de los objetivos de la empresa." (González, 2015, p. 69)

Los objetivos según Gonzáles (2015) son "los resultados deseados que las organizaciones esperan lograr a medida que trabajan para realizar su visión y cumplir sus valores. Responden a las preguntas como qué es, ¿qué?, ¿qué que-remos?, ¿qué deseamos?, y ¿qué vamos a hacer?" (p. 69)

Planeación táctica

Gonzáles (2015) menciona que la planeación táctica "Los mandos medios de la empresa, que según su tamaño pueden estar integrados por direcciones o por departamentos, se establecen teniendo como base la planificación estratégica. establecido generalmente por una duración variable entre corto y mediano plazo." (p. 62)

Referente a la planeación táctica González (2015,pp. 62-63) menciona que algunas de las características principales son:

- Esto encaja dentro de la definición de planificación estratégica.
- Está siendo liderado o llevado a cabo por ejecutivos de empresas de nivel medio.
- Cuando una empresa tiene múltiples divisiones, cada una se enfoca en una línea particular de negocios.
- La información interna y externa está coordinada.
- El enfoque cambia a la gestión de recursos.
- Su fundamento principal es la eficacia.

“La planificación táctica traduce los planes estratégicos a otros formatos más específicos relevantes para un subconjunto de las operaciones de una organización, como marketing, recursos humanos, finanzas o producción.” (González, 2015, p. 63)

“El enfoque del plan táctico de una unidad está en los pasos más importantes que debe tomar para implementar efectivamente su parte del plan estratégico general.” (González, 2015, p. 63)

Planeación operativa

Se enfoca principalmente en asegurarse de que todos en las unidades operativas sepan exactamente lo que necesitan saber para hacer su trabajo. (González, 2015, p. 63)

Por ende, González (2015, p. 63) menciona que las funciones de planificación de operaciones incluyen:

- El desarrollo ocurre a lo largo de las líneas sugeridas por la planificación estratégica y táctica.
- Es dirigida o llevada a cabo por ejecutivos de menor rango.
- Las actividades normales programadas son de lo que trata esta sección.
- Cumplir estrictamente con los protocolos y reglamentos establecidos.
- Por lo general, la duración es breve.

Como indica González (2015) “La planificación de operaciones identifica los procesos y procedimientos críticos a nivel básico de la empresa”. (p. 63)

2.1.5.2. Organización. Según González (2015, p. 72) menciona que La palabra griega “organon”, que significa “instrumento”, es de donde obtenemos la palabra inglesa “organización”. Una organización consiste en un equipo que trabaja hacia una meta común y está unido por líneas establecidas de autoridad y responsabilidad. Uno de los deberes de la gerencia es organizar los recursos disponibles de la empresa de manera que permita operaciones eficientes.

El objetivo del grupo, que se estableció de antemano a través de la planificación, es lograr un resultado específico. Establecer un conjunto de actividades y luego organizarlas para que funcionen como una sola entidad y logren objetivos compartidos es el enfoque de la integración de actividades. (González, 2015, p. 73)

González (2015) indica que todas y cada una de las formas de organización requieren un proceso de organización. Una vez que se han establecido las metas y los métodos de ejecución, la gerencia debe buscar los medios más eficientes para reunir los recursos físicos y humanos necesarios para lograr esas metas. (p. 73)

La organización según González (2015) es “agrupar, ordenar y coordinar para que los planes definidos se lleven a cabo con eficacia y eficiencia en función del tamaño y dirección de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad-responsabilidad de los equipos y grupos, y otros factores” (p. 73).

2.1.5.3. Dirección. González (2015) menciona que la dirección es “liderazgo como el ejercicio de la comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones adecuadas para lograr eficientemente lo planificado y organizado para el logro de los fines del organismo social.” (p. 106)

En relación con la dirección González (2015, p. 106) afirma que la dirección es relevante porque:

- Así es como los recursos humanos de la empresa (incluido el CEO) se inspiran para hacer su mejor trabajo.
- El movimiento se logra a través de una aplicación sinérgica del proceso de comunicación.
- Se establece un ambiente de trabajo positivo entre los empleados y la gerencia.
- Para lograr los objetivos a largo plazo de la empresa, en este momento se toman las decisiones necesarias.
- Como base sobre la cual se puede ejercer el control.

Acerca de esto González (2015) menciona que los principios sobre los que se basa la dirección son:

- Impersonalidad de mando. El ejercicio de la autoridad se basa en lo que es necesario para que el organismo social logre sus objetivos, más que en las preferencias o deseos del individuo; en otras palabras, uno no debe poner en juego sus propias circunstancias ni abusar de la autoridad conferida a ellos.
- De la armonía de objetivo o coordinación de intereses. La gerencia y el personal de la empresa buscan constantemente formas más efectivas de colaborar y lograr sus objetivos.
- De la vía jerárquica. Este principio nos sitúa en la tesitura de tener que respetar los niveles jerárquicos para que los órdenes jerárquicos fluyan con fluidez y, por extensión, para evitar problemas que puedan derivar en conflictos.
- De la supervisión directa. Un buen líder se mantiene en contacto con sus empleados y los alienta en el desempeño de sus funciones.
- De la resolución de conflictos. No importa cuán grande sea el problema, las disputas deben resolverse de manera rápida y justa.
- Aprovechamiento del conflicto. La empresa se fortalecerá si los conflictos se resuelven de manera justa y rápida, ya que esto restaurará la confianza en sus empleados. (p. 107)

b. Funciones, procesos o etapas de la dirección

González (2015) clasifica las siguientes etapas de la dirección: la supervisión, el liderazgo, la comunicación, la motivación y la toma de decisiones.” (p. 107)

Estos elementos no tienen una secuencia entre ellos, pues se realizan indistintamente. (González, 2015, p. 107)

Supervisión

El término "supervisión" se refiere a la gestión y orientación de los trabajadores de nivel inferior dentro de una organización. El valor de la supervisión para una organización es alto porque dirige a los empleados hacia la acción, lo que a su vez ayuda a la empresa a lograr sus objetivos. (González, 2015, p. 107).

Comunicación

“Para que exista comunicación entre dos personas, el emisor primero debe codificar el mensaje, y el proceso se completa una vez que el receptor lo ha decodificado.” (González, 2015, p. 108).

“En pocas palabras, la comunicación es el intercambio de información entre un emisor y un receptor a través de un canal acordado mutuamente.” (González, 2015, p. 108)

Los siguientes criterios deben cumplirse para una comunicación efectiva según Gonzales(2015, p. 109):

- Integridad. Cuando se implementa correctamente, la comunicación sirve como una fuerza unificadora en toda la empresa.
- Equilibrio. Como parte del procedimiento administrativo, se debe trazar una estrategia de comunicación en la que participen todos los recursos humanos.
- Claridad. No debe haber barreras en el idioma utilizado, siempre que esté adaptado a la persona que será el destinatario.
- Aprovechamiento de la organización informal. Siempre que la administración hace uso de la organización informal para complementar los canales de información de la organización formal, la comunicación resultante es más efectiva.
- Difusión. Para reducir el desperdicio de papel, se recomienda que todas las comunicaciones se realicen principalmente por medios escritos.
- Moderación. La eficacia exige una comunicación concisa.
- Evaluación. Todos los canales de comunicación y la infraestructura necesitan ajustes y revisiones constantes.

Se clasifica de manera general a la comunicación de la siguiente forma: (González, 2015, p. 109).

Comunicación formal: Se lleva a cabo a través de los canales de la empresa, ya que se basa en la estructura formal de la misma. Algunos ejemplos: organigramas, manuales de organización y métodos, análisis de puestos, estados financieros básicos, etcétera. (González, 2015, p. 109)

Comunicación informal: Se originaron en los grupos informales de la empresa; aquí, sin embargo, no se utilizan canales formales. Ejemplos: clubes deportivos, festejos entre los recursos humanos, comentarios, opiniones, etc. (González, 2015, p. 109)

2.1.5.4. Control. Gonzáles afirma que la fase de control es cuando se hace una evaluación de las fases precedentes de planificación, organización, integración y liderazgo. Esta es la etapa final del proceso administrativo. El control es una parte crucial de la gestión porque muestra al ejecutivo dónde se encuentra la empresa en la realidad; sin él, la estructura, los planes y la dirección en el lugar serán de poca utilidad si no verifican si los resultados reales están o no en línea con expectativas. (2015, p. 116)

Al respecto González (2015) indica que la importancia del control:

- La importancia del control radica en que revela brechas en los procesos de planificación, organización, integración y dirección.
- Elija el curso de acción correcto para solucionar los problemas que ha encontrado.
- Ubique las áreas de la empresa que han contribuido a los problemas.
- Tiene la capacidad de analizar variaciones y encontrar las mejores soluciones posibles.
- Las cosas, las personas, las comunidades y los rasgos de carácter maduran con el tiempo.
- Brinda detalles oportunos y precisos sobre el estado de la dirección del plan, sentando las bases para futuras mejoras en el procedimiento de planificación.
- El tiempo y el dinero que se ahorra al evitar errores es sustancial. (p. 117)

2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimientos

Para poder llegar a realizar las modificaciones en los procesos dentro de la organización la autora tuvo que convencer a su inmediato, en este caso el jefe de laboratorio. El implementar el uso de ciertas herramientas, o de nuevas funciones de las mismas, era algo que para los trabajadores de la empresa no era un proceso tan necesario sino más bien pérdida de tiempo.

Lo mejor fue exponer cuáles eran las ventajas de usar una hoja de Excel, frente a solo un registro manual, además la autora presentó algunas desventajas de usar este registro como ejemplo: el cuaderno podía perderse, el traspasar la información de una manera “ordenada” era un doble trabajo para la recepcionista, entre otras. Aplica tanto como para el registro de compra, como para el de ventas.

Para la implementación de este paso, tuvo que reunirse la autora con el jefe, y hacerle ver que en base a los conocimientos que tenía por su preparación profesional y también por su experiencia en una empresa anterior donde hizo prácticas, esta información no podía dejar de tenerse registrada de manera ordenada, ya que no solo iba a servir para fines contables sino también como una base de la cual se iba poder obtener información estratégica, por ejemplo: Identificar mayores exámenes vendidos, mayor especialidad que genera visitas al local, exámenes menos solicitados, y además de una manera más rápida.

El realizar un Kardex de los insumos que se utilizan en el laboratorio, fue una petición del mismo jefe, esto en consecuencia también de diversas situaciones que a veces comprometían el tiempo y la buena realización de las pruebas. Lo que él pensó es que simplemente se digitalaría la información de lo que se tenía en ese momento, y luego en otra tabla anotar lo que se iba usando, pero para esto se le explicó cómo se podría reflejar esto a través de un Kardex por producto para mejor facilidad de información y en tiempo real, y es así como estuvo de acuerdo con la idea rápidamente.



Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

3.1. Aportes

De manera global, la experiencia de la autora en la empresa le ha permitido reafirmar la importancia de estar a la vanguardia con las formas de llevar el orden de una empresa, por muy pequeña o grande que sea. Si bien es cierto, la empresa cumplía el objetivo de brindar la mayor cantidad de servicios que pudiera por día, el trabajo en equipo también se veía afectado por la mala organización de ciertas tareas y las herramientas con las que se trabajaba. Una vez detectado esto, la egresada pudo plantear opciones que podían parecer muy simples conforme se vayan adaptando dentro del diagrama de flujo de los procesos esto ayudaría a tener almacenada de manera la información d valor para la empresa.

Como egresada, la autora logró aportar sus ideas para una mejor forma de organizar la información que se manejaba día a día, sus conocimientos básicos en ese momento de office, permitieron crear tablas que sirvan de plantilla para que todos puedan manejar. Trabajar dentro de una organización de este tipo, le permitió poner a prueba capacidades como tolerancia, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, conciliar con personas resistentes al cambio, y tener paciencia.

3.2. Desarrollo de experiencias

3.2.1. Descripción de la experiencia

La egresada entró a laborar como asistente administrativa, este puesto antes era cubierto por una misma colaboradora que a la vez trabajaba como técnica de laboratorio, es decir no había alguien que netamente se pudiera encargar de las labores administrativas, sino que según como surgían los pendientes se les iba dando solución o por indicaciones del jefe inmediato.

Se trató de mejorar 3 puntos dentro de la empresa:

- Entro lo más básico que se detectó, fue el hecho de que en la recepción no había un sistema para atender a los pacientes, sino que se usaba un cuaderno, en él se iba anotando lo se realizaba y el total de ganancia por día, así como los gastos de caja chica, etc.
- Otro punto eran las compras, ya que en el cuaderno solo se anotaban montos generales, y los comprobantes pasaban a archivarse para posteriormente usarlos con fines contables.
- El inventario era otro tema que suscitaba problemas de vez en cuando, no solo de las hormonas e insumos del mismo local, sino que también se atendían otras sedes y muchas veces no se lograba controlar lo que se llevaban y como lo iban gastando.

Conociendo el contexto de la empresa cuando entró a laborar la egresada, se sabe que la información de los ingresos a caja diarios se llevaba de manera manual, si bien esta forma funcionaba para poder diariamente hacer un cuadro general y poder entregar la información al jefe, quien era el que diariamente se llevaba el efectivo, esta herramienta se podía mejorar para también sacar

provecho de la información, además de que guardándola en un ordenador o nube se tendría de manera más rápida si se quiere algún detalle de un momento a otro o si se desea analizarla.

Por ejemplo, el cuaderno se puede perder o malograr, mientras que un cuadro de Excel guardado en una nube o enviado todos los días por correo es fácil de recuperar. Además de a pesar de que sea un cuadro simple, sirve para analizar y obtener mejor información, se puede saber cuáles son los exámenes que se dan más recurrentemente, además de cuales vienen por recomendación de algún doctor en específico, cuales son solo por cuidado propio del paciente, que especialidades son las que tienen la mayor cantidad de pacientes, entre otros datos.

Esto ayudará dentro del laboratorio puesto que, a los doctores que envían a sus pacientes específicamente al centro tienen una comisión, y así se puede controlar o conocer quiénes son los que generan más ingresos por esta modalidad, además de cierto modo poder darles algún reconocimiento, etc.

Además, sabiendo que especialidades son las más buscadas, se les puede dar más atención en cuanto a la publicidad, que dentro de la empresa era de manera también tradicional, pero esto también se debe un poco a la ubicación ya que la competencia se encontraba muy cerca y casi todos contaban con carteles pegados en la pared o fuera de las instalaciones, algunos banners dentro de la recepción más folletos pegados. Con esta información la egresada también elaboró usando la herramienta Canvas folletos digitales que se imprimían y repartían o algunos se pegaban en las paredes del lugar. Incluso, se comenzó a alimentar las plataformas digitales como Facebook e Instagram que tampoco eran muy usadas, para así poder llegar a más personas a través de este canal.

En cuanto a los análisis más o menos solicitados, el jefe del negocio tomaba decisiones como lanzar paquetes de ciertos análisis por un precio de oferta.

Claro que este tipo de acciones o medidas es adicional a lo que era en sí el principal motivo de dejar de usar un cuaderno, y mejor enfocarse en disponer de una herramienta tecnológica, la cual almacena la información de una manera más ordenada y eficiente, para así poder disponer de ella a través del tiempo y que ayude a tomar decisiones dentro de la organización, además de poder guardarla de una forma más segura.

Para ilustrar un poco más como se llevaba a cabo este proceso, en la Figura 2 se muestra una representación de cómo se anotaba la información en el cuaderno diario:

Figura 2

Recopilación de la información en el cuaderno

1. Examen de glicemia	\$/10.00
2. Paquete lipídico	\$/70.00
Examen glicemia	\$/10.00
	<u>\$/80.00</u>
3. Prueba covid rápida	\$/95
4. Consulta medicina general	\$/60

Nota. Información interna de la empresa

Cabe destacar que aquí lo que se hacía era un traspaso de información de la boleta o factura (ambas manuales) al cuaderno, con los datos generales, si había algo adicional como que vinieron por indicación de algún doctor en específico también se colocaba, pero básicamente era como está en la imagen, se enfocaba en saber cuánto dinero ingresaba por día, y claro si algún día quisiera el dueño saber cuántos exámenes de cierto tipo se hicieron al mes tendría que ponerse a contar día por día en el cuaderno.

Por ello, es que ahí radica la importancia de la optimización del almacenamiento de información. A continuación, se anexará el cuadro que se elaboró en su momento para poder comenzar a trabajar los datos de manera digital, este Excel se almacenaba en un drive vinculado con la cuenta de correo del dueño.

Tabla 1*Datos digitales almacenados en Excel*

PERÍODO:		AGOSTO - 2020							
RUC:		123456789							
RAZÓN SOCIAL:		LABORATORIO CLÍNICO *****							
	Fecha Emisión	Serie	Número	Número	Apellidos y Nombres Denomin. o Razon Social	Total (S/.)	ANÁLISIS	CONSULTA	Doctor Referenc
01	20/08/2020	001	000002400	74356441	JUAREZ CALLE LUIS RODOLFO	15.00	Hemograma		
	20/08/2020	001	000002400	74356441	JUAREZ CALLE LUIS RODOLFO	70.00	Pefil lipídico		
02	20/08/2020	001	000002401	00786547	RUIZ TALLEDO RUTH	120.00		Endocrinología	
03	20/08/2020	001	000002402	456754	MENA DIOSES ERICKA	60.00	T4 libre		Dr. XXX

Nota. Ejemplo de Excel de la empresa con datos no representativos

Así, con la información en cuadro sencillo, sabiendo usar los filtros y gráficos de Excel, se puede aprovechar mucho más que si solamente se tuviera como instrumento de control manual para saber el efectivo que ingresa por día.

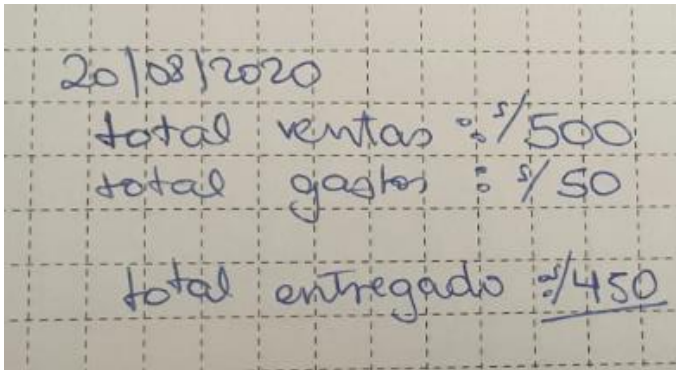
En cuanto a las compras o salidas de efectivo, el proceso era muy similar en cuánto su redacción en el cuaderno diario, la encargada de la caja daba efectivo a quien lo necesitara ya sea para compra de algún útil, insumo, pasajes o algún otro motivo. Luego, le rendías de manera general y mostrabas el comprobante de ser el caso, este comprobante si se le pasaba a la asistente administrativa en este caso porque dentro de sus funciones estaba el archivo de comprobantes tano original como la copia y eso era todo.

Figura 3

Recopilación de información de gastos en el cuaderno

gastos :	
1. Movilidad para ir a comprar útiles.	S/6
2. Movilidad para recoger encomenda	S/6
3. útiles	S/100
4. encomenda	S/15

Nota. Información interna de la empresa

Figura 4*Recopilación del consolidado del día*

Nota. Información interna de la empresa

Por ello, también la autora elabora un archivo de control de compras para los comprobantes de pagos emitidos el cual quedó de la siguiente forma.

Tabla 2*Comprobantes de pago emitidos insertado en el Excel*

PERÍODO:		AGOSTO - 2020									
RUC:		123456789									
DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:		LABORATORIO CLÍNICO *****									
	Fecha Emisión	Fecha Venimiento	Serie	Numero del Compr. de Pago	Número RUC	Apellidos y Nombres Denomin. o Razon Social	Base Imponible de la Operación	IGV	TOTAL	OBSERVACIONES	
01	20/08/2022	20/08/2022	E001	3456	20606121084	COMERCIAL KAMS	105.00	18.90	123.90	Útiles de oficina	
02	20/08/2022	20/08/2022	F001	456	20484358932	SUPERMERCADOS SULLANA	85.00	15.30	100.30	Insumos de limpieza	
03	20/08/2022	20/08/2022	F002	105	2089323439	RESTAURANT SOL Y ESTRELLA	40.68	7.32	48.00	Almuerzos	
04	20/08/2022				-	PASAJES PARA RECOGER MERCADERÍA	6.00	1.08	7.08	USÓ JEFE DE LABORATORIO	
TOTAL							236.68	42.60	279.28		

Nota. Ejemplo de Excel de la empresa con datos no representativos

De esta manera se llevaba un control de las compras por mes, la cuales se corroboraban con el archivo, antes de enviarlo a contabilidad para todas las obligaciones mensuales.

Cabe mencionar que los pasajes se tomaban en cuenta solo para tener en cuenta el gasto que se había generado, ya que, a pesar de haberlo propuesto, no se elaboraban planillas de movilidad.

Otro punto donde se vio necesario la incorporación de una herramienta digital para mejorar el control de información fue en los inventarios y stock de almacén.

En la empresa, había distintos tipos de materiales importantes, por ejemplo: las hormonas, las pruebas, los reactivos, las pruebas covid dado que en el tiempo de trabajo de la egresada estas eran bastante solicitadas y costosas, el material propio que cada integrante del equipo debía tener como mascarillas, protector facial, mandiles, botitas, guantes, entre otro como alcohol, insumos de limpieza, de oficina, etc. Pero la autora se enfocó en el control de los primeros ya que bajo su criterio era más necesaria conocer la realidad del uso diario.

En cuanto a los insumos necesarios para las pruebas que se realizaban en laboratorio, no siempre se tenía un buen control de todo. A veces, se pedía de más e incluso alguna vez se acabó una hormona necesaria para una prueba y se tuvo que recurrir a solicitar a otra sede que enviara para re stockear.

Con la finalidad de que esto no volviera a ocurrir es que se comenzó a llevar el control de forma diaria, ya no semanal ni mensual. De nuevo, en un cuadro de Excel, se elaboró una plantilla sencilla, pero que tuviera la información necesaria para saber qué era lo que se usaba más, que se necesitaba pedir con urgencia o que podía esperar. El criterio que se venía usando era que si las chicas se daban cuenta de que ya les quedaba poco de algún insumo avisaran para así tenerlo en cuenta, y se iba viendo si había otros que al pasar de los días podrían necesitar para así aprovechar el envío.

Tabla 3

Plantilla sencilla de inventario de hormonas

DÍA:		20/08/2022					
INVENTARIO DE:		HORMONAS					
DÍA:		20/08/2020					
PROVEEDOR:		XXXX QUÍMICA SAC	XYZ MEDICINE SAC				
PRODUCTO	MARCA	CANTIDAD INICIAL	SALIDA POR DÍA	OTRAS SALIDAS	STOCK TOTAL	INGRESO	STOCK FINAL
Hormona xxx	A	45	4	6	35	0	35
Hormona xxx	B	20	0	6	20	0	20
Hormona xxy	A	35	1	0	34	0	34
Hormona xxx	A	15	2	0	13	25	38

Nota. Ejemplo con datos representativos de la empresa

Tabla 4

Plantilla de inventario del material para personal

INVENTARIO DE:	MATERIAL PARA PERSONAL					
DÍA:	20/08/2020					
PROVEEDOR:	FARMACIA XXXX	TIENDA YYY				
PRODUCTO	CANTIDAD INICIAL	SALIDA POR DÍA	OTRAS SALIDAS	STOCK TOTAL	INGRESO	STOCK FINAL
MASCARILLAS	250	10	6	234	0	234
GUANTES	50	10	6	40	0	40
TOCA	50	5	3	45	0	45
BOTITAS	50	10	0	40	0	40

Nota. Ejemplo con datos representativos de la empresa

Estos son la representación de los cuadros que llenaban de manera diaria con todos los insumos y materiales necesarios para poder llevar el control de lo que más rotación tenía, lo que se venía utilizando menos, identificar también por marcas, y si hubiera salidas a otras sedes dado que esa era la principal, a veces llegaba algún empleado de la otra sede a llevar material el cual se detallaba también en un cuaderno de cargo y en el mismo Excel en comentarios se especificaba cuanto y a quien.

La autora también consideró tener un cuadro específico para llevar el control de las pruebas covid, dado que estas eran de rápida rotación, porque no solo se hacían pruebas en el mismo local o se les entregaba a otras sedes, sino que varias veces se brindaban servicios para empresas las cuales requerían un volumen mayor. En cuanto a las marcas de pruebas que se usaba, estas al ser un mercado donde no se conocía en sí un mejor proveedor, se podía cambiar fácilmente por uno que tuviera un mejor precio, tratando de que tuvieran un margen de fiabilidad parecido, y dependiendo del precio que se le diera al cliente o el que estuviera dispuesto a pagar también se veía que marca usar en ciertos casos, además de poder identificar así que tipo de prueba se hacía más al día, rápida o molecular. Este control se veía complementado por inventarios físicos que se realizaban semanal o quincenal dependiendo de la disponibilidad, de esta manera se corroboraba la información.

Tabla 5

Plantilla de inventario de pruebas COVID

DÍA:		20/08/2022					
INVENTARIO DE:		PRUEBAS COVID					
DÍA:		20/08/2020					
PROVEEDOR:		XXXX QUÍMICA SAC	XYZ MEDICINE SAC				
PRODUCTO	MARCA	CANTIDAD INICIAL	SALIDA POR DÍA	OTRAS SALIDAS	STOCK TOTAL	INGRESO	STOCK FINAL
PUEBA C-19 RÁPIDA	A	75	8	3	64	0	64
PUEBA C-19 RÁPIDA	B	15	3	8	12	75	87
PUEBA C-19 MOLECULAR	A	50	4	0	46	0	46
PUEBA C-19 MOLECULAR	B	65	6	0	59	0	59

Nota. Ejemplo con datos representativos de la empresa.

Hacer el balance del stock en Excel versus el registro de ventas también es importante, pues allí se reflejaba si verdaderamente lo que se vendía era lo mismo que salía del stock y corroborar que toda la información que se refleja es veraz.

Otro punto que la egresada pudo visualizar, es que a veces se cambiaba de proveedor por temas de precios, o por probar talvez algo nuevo que el jefe vio en una red social (esto última más en el caso de la pruebas covid) o quizá porque los proveedores no contaban con el insumo que se necesitaba en ese momento, se tenía que recurrir a buscar quizá archivadores pasados donde estuvieran las facturas de algún proveedor antiguo a ver si podía tener lo que se necesitaba, pero esto no siempre era rápido ya sea porque los archivadores no estaban ordenados o porque no se sabía exactamente en qué mes buscar.

Por ello, además de llevar el control la autora también alimentaba una lista de proveedores con sus datos generales, tratando de incluir la información que tuviera de antiguos, los actuales en ese momento y los nuevos que se iban incorporando, y con los catálogos que enviaban también se contaba con una lista de precios referentes y se podía comparar de manera más rápida.

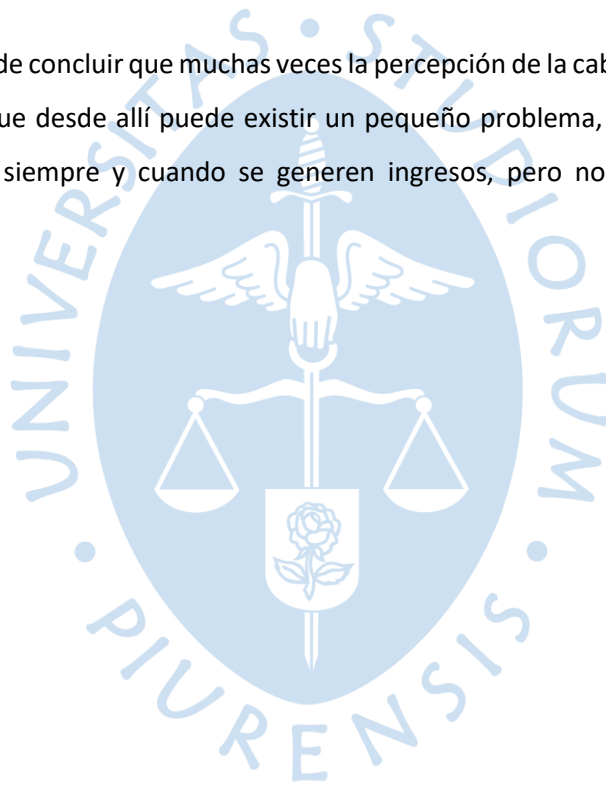


Conclusiones

En el presente trabajo se ha obtenido como principal conclusión que las empresas, aunque sus procesos parezcan muy repetitivos y funcionen así, obteniendo márgenes de ganancia; deben valerse de las oportunidades que brinda la tecnología y poder acoplarlas dentro de, este caso el proceso administrativo. Ya que, con programas básicos como Excel y otros de office, se puede crear herramientas útiles que procesen la información, de una manera fácil y la cual pueda servir para la toma de decisiones estratégicas.

Es importante planificar el trabajo de la empresa, y tratar de siempre contar con herramientas que no solo hagan el trabajo más simple, sino también más eficiente, para así poder estructurar mejor las operaciones de la organización, y sobre todo medir que están estén cumpliendo con los objetivos trazados.

Además, se puede concluir que muchas veces la percepción de la cabeza del equipo, debe estar abierta al cambio, porque desde allí puede existir un pequeño problema, ya que no se busca como hacer mejor las cosas, siempre y cuando se generen ingresos, pero no se aprovechan todos los recursos.





Recomendaciones

La autora sugiere a la empresa que cuando pueda se siga capacitando en cuanto la administración del lugar, usando herramientas actuales para que así tengan un valor agregado frente a sus competidores, ya que este rubro en especial es bastante difícil tener ciertas ventajas competitivas, los precios y la tecnología que se use es casi siempre lo que puede destacar, pero no siempre se mantendrá así, porque cada vez más las empresas se enfocan en ello. Así que, si internamente se tiene estructurado un equipo que funciona con metas propuestas, bajo un líder bien capacitado, y que sabe estructurar sus recursos y capacidades, se logrará una sinergia que servirá también como ventaja frente a la competencia.





Lista de referencias

- Alcalde-Rabanal, J. E., Lazo-González, O., & Nigenda, G. (2011). Sistema de salud de Perú. *Salud publica de Mexico*, 53, 80-120. Recuperado el 22 de octubre de 2022, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019
- Asana. (s.f.). *Asana*. Recuperado el 10 de noviembre de 2022, de Eficiencia vs. efectividad en los negocios : <https://asana.com/es/resources/efficiency-vs-effectiveness-whats-the-difference>
- Cedeño, M., López, D., García, J., Muñiz, S., Pionce, L., & Marcillo, T. (4 de octubre de 2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento.*, 160-188. Recuperado el 06 de noviembre de 2022
- Chiavenato, I. (1979). *Introducción a la teoría general de la administración*. México.
- Drucker, P. F. (1966). *El Ejecutivo Eficaz*.
- Euroinnova Business School. (25 de agosto de 2022). *Administración en los servicios de salud*. Recuperado el 02 de noviembre de 2022, de <https://www.euroinnova.pe/blog/administracion-en-los-servicios-de-salud>
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. Patria. Recuperado el 5 de octubre de 2022
- Meana, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Mi Empresa Propia. (30 de abril de 2021). *MiEmpresaPropia (Escuela de Emprendedores)*. Obtenido de <https://www.mep.pe/pasos-crear-constituir-laboratorio-clinico-peru/>
- Minsal Perez, D., & Perez Rodriguez, Y. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *ACIMED [online]*, 16(3), 0-0. Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_3_07/aci08907.htm
- PwC. (2012). ¿En qué hay que transformar la Administración Pública española? 13. España. Obtenido de <https://www.pwc.es/es/publicaciones/sector-publico/transformar-administracion-publica-esp.html>
- Rodríguez-Parrales, D. H., Tóala-Quijije, G. G., Vera-Bailón, K. L., & Zambrano-Andrade, C. E. (2021). El inventario: como herramienta de utilidad en el laboratorio clínico. *Dominio de las ciencias*, 327-344.
- Samillán, A. (marzo de 2006). Mejoras en la gestión de inventarios de una pequeña empresa. Piura, Perú: Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Piura, Piura, Perú. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de <https://hdl.handle.net/11042/1209>
- Ugalde, M. A., López, D. D., Quiroz, J. M., Tóala, S. J., Sánchez, L. M., & Quimis, T. L. (Octubre de 2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *Revista*

