

Índice de Contenidos

CAPÍTULO 1:	8
Introducción.....	8
1.1. La Empresa	9
1.2. Estructura Organizacional	10
1.3. Problemática	11
1.4. Objetivos.....	12
1.5. Metodología.....	15
1.5.1. Definición del Sistema relevante.....	15
1.5.2. Situación Actual	16
1.5.3. Marco Teórico	16
1.5.4. Desarrollo del proyecto	16
CAPÍTULO 2:	18
Definición del Sistema Relevante y Situación Actual.....	18
2.1. Descripción de la organización.....	19
2.1.1. Política de calidad	19
2.1.2. Derechos de usuario	20
2.1.3. Deberes del usuario	20
2.1.4. Servicios entregados.....	21
2.1.5. Personal	21
2.1.6. Organigrama.....	22
2.1.7. Diagnóstico de la situación actual.....	23
CAPÍTULO 3:	29
Marco Teórico	29
3.1. Alcances Requisito 7 Norma ISO 9001:2008	30
3.1.1. Planificación de la realización del producto	30
3.1.2. Procesos relacionados con el cliente	30
3.1.3. Diseño y Desarrollo.....	31
3.1.4. Compras	31

3.1.5.	Producción y prestación del servicio.....	32
3.1.6.	Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	34
3.2.	Descripción Puestos de Trabajo	35
3.3.	Análisis de Puestos de Trabajo.....	36
3.4.	Estructura de la Descripción y Análisis de Cargos	37
3.5.	Método de Descripción y Análisis del Cargo.....	39
3.5.1.	Método del Cuestionario	39
3.6.	Etapas del Análisis del Cargo.....	40
3.6.1.	Etapa de planeación.....	41
3.6.2.	Etapa de preparación	41
3.6.3.	Etapa de ejecución.....	41
3.7.	Objetivos de la descripción a análisis de cargos.....	42
3.8.	Mapas de procesos.....	43
3.8.1.	Mapas o Diagramas de Flujos	44
3.8.2.	Posibles problemas y deficiencias de interpretación.....	45
3.8.3.	Utilización	46
3.9.	Verificación de la Calibración.....	47
CAPÍTULO 4:		50
Desarrollo		50
4.1.	Descripción Puestos de Trabajo	51
4.2.	Análisis del Puesto de Trabajo	53
4.3.	Mapas de Procesos	54
4.3.1.	Mapa de Proceso General Interno	54
4.3.2.	Pre-análisis	55
4.3.3.	Análisis.....	65
4.3.4.	Post análisis.....	76
4.4.	Verificación Calibración.....	77
CAPÍTULO 5:		85
Propuesta de Implementación.....		85
5.1.	Plan de desarrollo para implementar las herramientas	86

5.1.1. Realizar capacitaciones al personal.....	86
5.2. Evaluación Económica de la Implementación	88
CAPÍTULO 6:	90
Conclusiones y recomendaciones.....	90
6.1. Conclusiones y Recomendaciones	91
Bibliografía.....	94
Anexos.....	96
Anexo 1: Cuestionario para la descripción y Análisis de Cargos	97
Anexo 2: Manual de descripción y análisis de cargos.....	103
Anexo 3: Diagramas De Flujo Procesos Internos.....	120
Anexo 4: Instrumentos	145

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Organigrama Laboratorio Dra. Ximena González	11
Ilustración 2: Diagrama causa-efecto problemas.....	14
Ilustración 3: Alcance del proyecto	15
Ilustración 4: Turnos de Trabajo	22
Ilustración 5: Organigrama Laboratorio Dra. Ximena González	22
Ilustración 6: Análisis FODA.....	23
Ilustración 7: Estructura Descripción del Cargo.....	37
Ilustración 8: Estructura Análisis del Cargo.....	38
Ilustración 9: Mapa Proceso General Interno	54
Ilustración 10: Preparación y recolección Orina Completa.....	120
Ilustración 11: Preparación y recolección Sedimento de Orina	121
Ilustración 12: Preparación y recolección Uricultivo Adulto.....	122
Ilustración 13: Preparación y recolección Uricultivo niños	123
Ilustración 14: Preparación y recolección Parasitológico seriado.....	124
Ilustración 15: Preparación y recolección Leucocitos fecales.....	125

Ilustración 16: Preparación y recolección Parásito fresco.....	126
Ilustración 17: Preparación y recolección Rota Adeno virus Adulto	127
Ilustración 18: Preparación y recolección Rota Adeno virus niño	128
Ilustración 19: Preparación y recolección Ph Benedict.....	129
Ilustración 20: Preparación y recolección Sangre	130
Ilustración 21: Virus Pre Análisis.....	131
Ilustración 22: Orina Completa Análisis	132
Ilustración 23: Sedimento Orina Análisis.....	133
Ilustración 24: Uricultivo Análisis	134
Ilustración 25: Parasitológico seriado Análisis	135
Ilustración 26: Leucocito Fecal Análisis	136
Ilustración 27: Parásito Fresco Análisis	137
Ilustración 28: Rota Adeno virus Análisis.....	138
Ilustración 29: Ph Benedict Análisis	139
Ilustración 30: Hematología Análisis	140
Ilustración 31: Química Análisis	141
Ilustración 32: Hormonas Análisis	142
Ilustración 33: Virus Análisis	143
Ilustración 34: Post Análisis.....	144

Índice de Tablas

Tabla 1: Simbología a usar	45
Tabla 2: Tiempo centrifugado muestras	56
Tabla 3: Color de tubo según muestras	63
Tabla 4: Costos Propuesta Implementación	89
Tabla 5: Nómina de equipos principales del laboratorio.....	145
Tabla 6: Registro diario de mantención.....	146