



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN**

**“Modelo Administrativo para una empresa evaluadora  
de control de calidad para laboratorios de análisis clínicos”**

297969

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**P R E S E N T A :**  
**AIMEE ALVA MARTINEZ**

**ASESOR: LAE. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

U.N.A.M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES CUAUTITLÁN



DEPARTAMENTO DE

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES Cuautitlán

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN  
PRESENTE

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

"Modelo Administrativo para una empresa evaluadora de control  
de calidad para laboratorios de analisis clinicos".

que presenta la pasante: Aimee Alva Martinez  
con número de cuenta: 9001031-2 para obtener el título de :  
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 9 de Julio de 2001

PRESIDENTE LAE. Arturo Sánchez Mondragón  
VOCAL LAE. Francisco Ramírez Ornelas  
SECRETARIO LAE. Jorge Enrique Reyes Torres  
PRIMER SUPLENTE L.D. Jorge López Garduño  
SEGUNDO SUPLENTE L.A. Rodolfo Rojas Tovar

*[Handwritten signatures and stamps, including "DIRECCIÓN DE EXÁMENES" and "FES CUAUTITLÁN"]*

## Índice

	Pág.
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Método de investigación</b>	<b>5</b>
<b>Identificación del problema</b>	<b>6</b>
<b>Planteamiento de la hipótesis</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos</b>	<b>8</b>
<b>Diseño de la investigación</b>	<b>9</b>
<b>Aprobación o no-aprobación de la hipótesis original</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Antecedentes y generalidades</b>	<b>11</b>
<b>1.1 La calidad y sus principales promotores</b>	<b>12</b>
1.1.1 William Edward Deming	12
1.1.2 Joseph M. Juran	13
1.1.3 Kaoru Ishikawa	14
1.1.4 Philip Crosby	15
1.1.5 Armana U. Feigenbaum	16
1.1.6 Genichi Taguchi	18
1.1.7 Control de Calidad Total (CTC)	18
<b>1.2 Marco histórico del "control de calidad externo de laboratorios de análisis clínicos en el mundo".</b>	<b>22</b>
<b>1.3 Antecedentes y acciones sobre la calidad en los laboratorios clínicos en México, Canadá y Estados Unidos.</b>	<b>28</b>
<b>Capítulo 2.</b>	
<b>El control de calidad externo en laboratorios clínicos.</b>	<b>31</b>
2.1 Control de calidad en química clínica	32
2.2 Control de calidad interno	32
2.3 Control de calidad externo	33
2.4 Requisitos para tener calidad en laboratorios de análisis clínicos en México.	34

<b>Capítulo 3</b>	
<b>Modelo propuesto (caso práctico)</b>	<b>42</b>
<b>3.1 Diseño Conceptual</b>	<b>49</b>
<b>3.2 Diseño Estructural</b>	<b>50</b>
<b>3.3 Diseño Funcional</b>	<b>51</b>
<b>3.4 Reseña de la empresa "Calidad 2000, Asociación para Garantía de la Calidad de los laboratorios A.C.</b>	<b>53</b>
<b>3.5 Documentación técnico-administrativa del modelo</b>	<b>55</b>
<b>3.5.1 Manual de organizaciones admón.</b>	<b>55</b>
<b>3.5.2 Manual de procedimientos admón.</b>	<b>120</b>
<b>3.5.3 Manual de políticas admón.</b>	<b>139</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>147</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>149</b>

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de tesis que a continuación se presenta tiene como objetivo establecer una propuesta de "Modelo administrativo" para empresas dedicadas a la evaluación del control de calidad externo. Muestra la dinámica funcional que se debe de realizar en cada etapa de la empresa, así como los manuales que darán una estructura o soporte, detallando en forma ordenada y sistemática, la información acerca de la organización, lo cual nos conlleve a la satisfacción del mercado mexicano de laboratorios clínicos.

Es común que para toda atención Médica se requiera de exámenes de laboratorio, en su mayoría estos exámenes son realizados en laboratorios clínicos, tanto públicos o privados.

La importancia del laboratorio clínico es incuestionable, así como un buen laboratorio representa una gran ayuda, un mal laboratorio es una amenaza para la salud del paciente y en el mejor de los casos un factor de encarecimiento innecesario de los costos de atención medica, ya que hacen perder credibilidad en él médico y en el laboratorio exponiéndolos a riesgos legales innecesarios.

El éxito del laboratorio exige en primer lugar una buena preparación de médicos y laboratoristas; de los médicos para que los exámenes sean ordenados adecuadamente, y desde el punto de vista del laboratorio que las técnicas sean reproducibles.

En segundo lugar "la total satisfacción de los clientes", es decir, los pacientes esperan del laboratorio que; sea tratado como persona, que no se le ordenen exámenes innecesarios, y que los exámenes sean lo más efectivos posible que contengan un alto valor diagnóstico. Ya que suele ocurrir que en distintos laboratorios una misma muestra, suele no coincidir. Y otros tantos en el reporte de resultados no son efectivos.

Por todo lo antes señalado es de vital importancia que existan parámetros o mecanismos que controlen, capaciten y coadyuven al buen funcionamiento de estos laboratorios, beneficiándose así: pacientes, médicos y laboratorios.

En el pasado no existían parámetros de control de calidad que garantizaran su acertividad en el reporte de resultados clínicos siendo entonces que se encontraban muchas deficiencias, complicando y tal vez confundiendo a los médicos para su dictamen medico.

En enero del 2001 surge una norma (Norma. 166), que hace obligatorio que todos los laboratorios, lleven a cabo el control de calidad externo en sus laboratorios.

Este control externo, necesariamente es evaluado y calificado a su vez por empresas externas, siendo entonces donde surge la importancia de que estas empresas evaluadoras del control de calidad externa cuenten con un buen Modelo Administrativo, para poder garantizar la calidad, así como él poder atender a todo el mercado de laboratorios clínicos, en la República Mexicana. De tal forma que serán precisamente los manuales de organización, procedimientos y políticas, nuestras principales herramientas que de una forma u otra regularan la vida de la empresa.

En la primera parte del presente trabajo, se realizará el planteamiento del problema basado en el método científico de investigación, en este caso el de "Resolver problemas prácticos, que se deriva de la investigación aplicada", en cumplimiento de uno de los propósitos fundamentales de la investigación.

Posteriormente en el capítulo 1 se darán los antecedentes, como sus respectivas generalidades, por lo que será necesario tomar en cuenta a los principales promotores de la calidad. Y por supuesto establecer el marco histórico del control de calidad externo de laboratorios de análisis clínicos en el mundo.

En el capítulo 2, se hablará de lo que es el control de calidad externo en laboratorios clínicos, así como los requisitos para obtener calidad en laboratorios mexicanos.

En el capítulo 3, se llevará a cabo el caso práctico de una empresa evaluadora, denominada "Calidad 2000, Asociación para garantía de la calidad de los laboratorios, S.C. aplicando el Modelo administrativo propuesto.

## MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación es la herramienta que nos conduce al conocimiento de lo que nos rodea, con carácter universal. Por tal motivo es el Método Científico el que se aplica a toda investigación, nos permite obtener resultados confiables e imparciales, se puede definir como; una investigación sistemática, controlada, empírica y crítica de proposiciones hipotéticas de las diferentes relaciones de fenómenos naturales.

Es "Sistemática y Controlada", ya que existe una disciplina constante, puesto que no se dejan los hechos a la casualidad.

Es "Empírica", en la medida en que se basa en fenómenos observables de la realidad.

Como también es "Crítica", puesto que es juzgada constante y objetivamente eliminando preferencias personales, como juicios de valor.

"La investigación puede cumplir dos propósitos fundamentales:

- a) Producir conocimiento y teorías (investigación básica)
- b) Resolver problemas prácticos (investigación aplicada) gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado"<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Roberto Hernández Sampier, Carlos Fernández Collado. Metodología de la Investigación, México, McGraw Hill 1999, 2da edición.



## IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Consiste en afinar y estructurar mas formalmente la idea de investigación, sobre la base de una serie de conocimientos que de inicio serán dados en términos generales, y en la medida en que se avanza en el proceso de la investigación misma, que con ayuda de la información el problema será concretado en forma clara y precisa.

Aplicando el método científico en la presente investigación a continuación señalaremos el problema identificado:

### PROBLEMA IDENTIFICADO.

¿Si no existe un modelo administrativo en empresas dedicadas a la evaluación del control de la calidad externa, no será posible tener un crecimiento adecuado para la satisfacción de clientes (laboratorios clínicos), así como no es posible un desarrollo pleno en la garantía del reporte de resultados de pacientes. Resultando perjudicados, pacientes, el negocio de los laboratorios, médicos particulares, así como también el gasto de la atención médica en general.

## PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.

Las hipótesis tienen carácter de verdad o falsedad, son explicaciones tentativas que se establecen entre dos o más variables para poder explicar y predecir. Es necesario que los fenómenos en estudio comprueben la relación entre estas variables.

Lo anterior aplicado a la presente investigación deriva en el planteamiento de la hipótesis:

### HIPÓTESIS.

En la medida en que un laboratorio de análisis clínico cuente con controles de calidad externo (programa de evaluación), más confiable serán sus resultados. Así mismo en la medida en que las empresas dedicadas a estos programas de evaluación, cuenten con un modelo administrativo que permitan su crecimiento y desarrollo, necesariamente los principales beneficiados serán; los laboratorios, ya que prestarán un mejor servicio. Los médicos, ya que con resultados de laboratorio confiables, más acertado es su diagnóstico y por ende su tratamiento. Y finalmente la salud de los pacientes.

## OBJETIVOS.

Señalan las pretensiones de la investigación, estos deben expresarse con claridad, ya que son guías del estudio y a cuyo logro se dirigen todos los esfuerzos.

En esta investigación los objetivos para las empresas que realizan control de calidad son los siguientes:

### OBJETIVO GENERAL.

Proponer un modelo administrativo que aporte sustancialmente al crecimiento y desarrollo de la empresa de control de calidad de los laboratorios de análisis clínicos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Garantizar programas externos de evaluación de la calidad.
2. Impulsar la mejora continua
3. Contribuir al control de calidad de los insumos utilizados en los laboratorios clínicos.
4. Promover control de calidad interno.
5. Promover intercambio de estudios y experiencias.
6. Coordinar y desarrollar programas de control de calidad externo en sus diferentes áreas de trabajo.

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño se toma de acuerdo a la problemática de la investigación, de igual forma los estudios a realizar y la hipótesis formulada.

Existen herramientas importantes en cualquier investigación, pero las más usadas son: la investigación experimental y la no experimental, donde las variables son más controlables.

En el caso de las investigaciones experimentales son divididas, en experimento "puro", pre-experimento y cuasi-experimento. En los casos de diseños experimentales y cuasiexperimentales la posibilidad de réplica es más fácil o sin variaciones, independientemente del lugar, llevando a cabo los mismo procedimientos.

Para el caso de la presente investigación las fuentes de información documental bibliográfica, se toma de libros generales y especializados en el control de calidad.

El presente trabajo es "cuasi-experimental", debido a que los sujetos objeto de estudio no son asignados a grupos experimentales, lo anterior obedece a que estos grupos ya se encuentran formados e integrados, donde el grupo a estudiar ya está definido y la investigación es realizada en estas condiciones.

El punto central de esta investigación es la propuesta de un Modelo Administrativo, por lo que hay que realizar análisis del entorno que rodea dicho estudio, abarcando conceptos administrativos, tales como administración, empresa y calidad entre otros.

## **APROBACIÓN O NO-APROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ORIGINAL.**

Por la información recabada y basándose en la necesidad de un modelo administrativo que contribuya a que se garantice a los laboratorios de análisis clínicos en programas externos de evaluación de la calidad de la empresa, la hipótesis original no necesita cambios y queda aprobada.

Ya que por medio de la implantación del modelo administrativo propuesto en dicha empresa, el desarrollo será de acuerdo a las necesidades y cambios actuales, permitiendo ser utilizado como material de apoyo por parte de los que ahí trabajan, donde los resultados nos van a permitir fortalecer los servicios prestados a nuestros clientes y éstos a sus pacientes en general.

**CAPÍTULO 1**  
**ANTECEDENTES Y GENERALIDADES**

# **CAPÍTULO 1.**

## **ANTECEDENTES Y GENERALIDADES.**

### **1.1 La calidad y sus principales promotores**

Para poder entender que es la calidad así como su evolución, es necesario mencionar a los principales autores que son:

#### **PROMOTORES DE LA CALIDAD.**

- William Edward Deming
- Joseph M. Juran
- Kaoru Ishikawa
- Philip Crosby
- Armana U. Feigenbaum
- Genichi Taguchi

#### **1.1.1. WILLIAM EDWARD DEMING**

Fue el impulsor del desarrollo en calidad de Japón, considerado el "padre" de la recolección de la calidad con sus famosos 14 puntos señalados a continuación.

#### **ESTRATEGIA DE DEMING:**

1. Crear en el propósito de mejora del producto y servicio, con un plan para ser competitivo y permanecer en el campo de los negocios.
2. Adoptar una nueva filosofía eliminar los niveles comúnmente aceptados de demoras, errores, productos defectuosos.
3. Suspender la dependencia de la inspección masiva, se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad.
4. Eliminar la practica de hacer negocio sobre la base del precio de venta, en vez de esto, mejore la calidad por medio del precio, es decir minimice el costo total.
5. Buscar áreas de oportunidad de manera constante para que se puedan mejorar los sistemas de trabajo de manera permanente.

6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo
7. Instituir una supervisión para que fomente el trabajo en equipo con el objeto de mejorar la calidad lo cual automáticamente mejore la productividad.
8. Eliminar el temor, de modo que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa.
9. Romper barreras entre los departamentos. Debe existir comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos tienen un objetivo común.
10. Eliminar eslóganes y metas enfocadas a incrementar la productividad sin promover métodos.
11. Eliminar estándares de trabajo que prescriben cuotas numéricas ya que si la principal meta es la cantidad, la calidad se va a ver afectada.
12. Eliminar las barreras que se encuentren entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento que permita desarrollar nuevos conocimientos y habilidades para tener personal más calificado en beneficio de la empresa.
14. Crear una estructura en la alta dirección que impulse diariamente los trece puntos anteriores.

Deming señala que cuando se mejora la calidad, los costos disminuyen, ya que hay menos reprocesos, que existen menor número de errores, menos demoras y obstáculos, así como también se les da mejor uso a las máquinas, se ahorra tiempo y material

### **1.1.2 JOSEPH M. JURAN.**

Afirma que la alta administración es la responsable del cambio, abogando por crear el cambio cuando el proceso necesita mejorarse y por prevenir el cambio cuando los problemas son esporádicos.

Logró desarrollar la técnica de los costos de calidad, evaluando un manual de calidad.

Dentro de sus filosofías destacan los siguientes puntos:



## FILOSOFÍA DE JOSEPH M. JURAN.

- Planificación de la calidad, control de calidad.
- La planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.
- El primer paso para planear la calidad es identificar quienes son los clientes.
- Para identificar a los clientes hay que seguir el producto para ver sobre quienes repercute.
- Para comprender las necesidades de los clientes, debemos ir mas allá de las necesidades manifestadas y descubrir las no manifestadas.
- Las percepciones de los clientes pueden parecernos irreales, pero para los clientes son una realidad y, por lo tanto tenemos que tomarlas en serio.
- La precisión en asuntos de calidad exige que lo digamos con números.
- Antes de planificar el proceso, deberán ser revisados los objetivos por las personas involucradas
- El objetivo óptimo de la calidad tiene que satisfacer las necesidades de los clientes y proveedores por igual.
- La calidad de una empresa empieza por la planeación de la misma.
- Muchas empresas tienen que hacer frente a graves pérdidas y desechos, deficiencias del proceso de planeación.

### 1.1.3 KAORU ISHIKAWA.

Participa en el movimiento japonés de calidad, contribuyendo con el diagrama de causa y efecto, también conocido como Diagrama de pescado o diagrama de Ishikawa.

### FILOSOFÍA DE ISHIKAWA.

1. El control total de calidad es hacer lo que se debe hacer en todas las industrias.
2. El control de calidad que no muestra resultados no es control de calidad.
3. Hagamos un control total de calidad que traiga tantas ganancias que no sepamos que hacer con ellas.
4. El control de calidad empieza con educación y termina con educación.
5. Para aplicar el control total de calidad tenemos que ofrecer educación continua para todo, desde el presidente hasta los obreros.

6. El control total de calidad aprovecha lo mejor de cada persona
7. Cuando se aplica el control total de calidad, la falsedad desaparece de la empresa.
8. El primer paso del control total de calidad es conocer los requisitos de los consumidores.
9. Prever los posibles defectos y reclamos.
10. El control total de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere de inspección.
11. Elimínese la causa básica y no los síntomas.
12. El control total de calidad es una actividad de grupo.
13. Las actividades de círculos de calidad son parte del control total de calidad.
14. El control total de calidad no es una droga milagrosa.
15. Si no existe liderazgo desde arriba no se insista en el CTC.

#### **1.1.4 PHILIP CROSBY.**

##### **FILOSOFÍA DE CROSBY.**

1. Cumplir con los requisitos
2. Prevención
3. Cero defectos
4. Precio de incumplimiento.

##### **ETAPAS EN EL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD.**

1. Compromiso en la dirección.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad
3. Medición de la calidad.
4. Evaluación del costo de la calidad
5. Concientización de la calidad.
6. Equipos de acción correctiva.
7. Comités de acción.
8. Capacitación.
9. De cero defectos.
10. Establecimiento de metas.
11. Eliminación de la causa de error.
12. Reconocimiento.
13. Consejo de calidad.
14. Repartir el proceso de mejoramiento de la calidad.

## CONCEPTO DE CALIDAD.

Crosby establece calidad como la "Conformancia a los requerimientos" e indicando que el 100% de la conformancia es igual a cero defectos, que las empresas que no trabajen con un plan que contemple a la calidad, los retrabajos y desperdicios alcancen del 20% al 40%, siendo que la calidad es gratis.

### 1.1.5 ARMANA U. FEIGENBAUM.

Es quien acuña el nombre de Control Total De Calidad (CTC), puesto que se busca en el enfoque sistémico (las partes y sus interrelaciones).

Indica que el CTC se logra cuando todas las áreas y todas las personas de una institución trabajan hacia la calidad. Feigenbaum, pensando en el "todo" retoma la "teoría General de Sistemas", de Ludwig Von Bertalanffy.

### ENFOQUE SISTÉMICO.

También llamado "Teoría General de Sistemas", definiendo un sistema como:

### CONCEPTO DE SISTEMA.

Es un todo organizado, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineados por límites identificables de su suprasistema ambiente.

Estos sistemas pueden ser cerrados o abiertos, los conceptos que se utilizan para este enfoque, los señalaremos a continuación, ya que contempla las características que sin duda alguna son las que más clara aplicación pudieran tener en el ámbito de la gerencia de empresas.

## CONCEPTOS UTILIZADOS EN EL ENFOQUE SISTÉMICO.

- ISOMORFISMO:** Significa "con una forma similar".
- HOMOMORFISMO:** Cuando el modelo ya no es similar, sino una representación donde se ha efectuado una reducción de variables, de muchas a una.
- CAJA NEGRA:** Corresponde a un tipo particular de modelo homomórfico. Consiste en estudiar el sistema en cuestión observando sus entradas y salidas, de manera de determinar que estímulos en las variables de entrada producen cambios en las variables de salida.
- HOMEOSTASIS:** Es aquel que no cambia en tiempo.
- RETROALIMENTACIÓN:** Es el feedback (alimentar) necesario para obtener información proveniente del medio.
- RECURSIVIDAD:** Se refiere a que todo sistema contiene dentro de sí a varios otros sistemas, llamados subsistemas.
- SINERGIA:** Nos dice que él todo es diferente (normalmente mayor) a la suma de sus partes.
- ENTROPÍA:** Es la 2da. Ley de la termodinámica, todo sistema llega en algún momento a su estado "más probable", de equilibrio en el cual cesan sus funciones como sistema.
- EQUIFINALIDAD:** Sugiere que ciertos resultados podrán ser alcanzados con diferentes condiciones iniciales y por medios divergentes.

### **1.1.6 GENICHI TAGUCHI.**

Este autor afirma que todo desperdicio, reproceso o falta de calidad tiene un costo para la sociedad.

Taguchi propone la "Palanca de Calidad," menciona que en la etapa de diseño de un producto podemos tomar medidas contra la variabilidad causada por agentes externos y por imperfecciones de manufactura (ruido).

En lo que se refiere a la palanca de la calidad destacan cuatro puntos mencionados a continuación:

- 1) Diseño del producto.
- 2) Diseño del proceso
- 3) Producción
- 4) Mejora del producto.

Una vez mencionado a los principales autores de la calidad, así como sus principales aportaciones, se retomará el muy nombrado CTC, definiéndolo como:

### **1.1.7. CONCEPTO DE CTC.**

El control total de la calidad se refiere al énfasis de calidad incluyente para la totalidad de la organización, desde el proveedor hasta el consumidor.

Los conceptos básicos para un CTC son:

#### **1. MEJORA CONTINUA**

Que para poder llevar a cabo las mejoras continuas la calidad será entonces una búsqueda sin fin, donde necesariamente se tendrá que involucrar al empleado, por lo que es necesario que se comprometa, que para el logro del mismo se requiere de técnicas que nos permitan construir la confianza de los empleados:

## 2. INVOLUCRAR AL EMPLEADO.

### TÉCNICAS PARA CONSTRUIR LA CONFIANZA DE LOS EMPLEADOS:

- La construcción de redes de comunicación que incluyen a los empleados.
- Supervisiones abiertas y particulares.
- Mudar la responsabilidad de administración y asesoría a los empleados de producción.
- Construir u organizar con moral alta.
- Técnicas formales como la creación de equipos y círculos de calidad.

### DEFINICIÓN DE CÍRCULOS DE CALIDAD.

- ⊗ Un círculo de calidad es un pequeño grupo de personas que se reúnen voluntariamente y en forma periódica, para detectar, analizar y buscar soluciones a los problemas que se suscitan en su área de trabajo.
- ⊗ Un círculo de calidad esta formado por pequeños grupos de empleados que se reúnen e intervienen a intervalos fijos con su dirigente, para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas.
- ⊗ Un círculo de calidad esta integrado por un reducido número de empleados de la misma área de trabajo y su supervisor, que se reúnen voluntaria y regularmente para estudiar técnicas de mejoramiento de control de calidad y de productividad, con el fin de aplicarlas en la identificación y solución de dificultades relacionadas con problemas vinculados a sus trabajos.
- ⊗ El círculo de calidad es un grupo pequeño de personas, que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller. Este pequeño grupo lleva a cabo continuamente actividades en toda la empresa, que fortalecen el auto desarrollo mutuo, el control y mejoramiento dentro del taller, utilizando técnicas de control de calidad con participación de todos los miembros.
- ⊗ Un grupo pequeño de empleados que realizan tareas similares y que voluntariamente se reúnen con regularidad, en horas de trabajo, para identificar las causas de los problemas de sus trabajos y proponer soluciones a la gerencia.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD.

- Los círculos de calidad son grupos pequeños. En ellos pueden participar desde cuatro hasta quince miembros. Ocho es el número ideal. Se reúne a intervalos fijos (generalmente una vez a la semana) con un dirigente, para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas.
- Todos sus miembros deben laborar en un mismo taller o área de trabajo. Esto le da identidad al círculo y sentido de pertenencia a sus integrantes.
- Los integrantes deben trabajar bajo el mismo jefe o supervisor, quien a su vez es también integrante del círculo.
- Por lo regular, el jefe o supervisor es también jefe del círculo. Este no ordena ni toma decisiones, son los integrantes en conjunto quienes deciden.
- La participación es voluntaria, tanto para el líder como para los miembros. De ahí que la existencia de los círculos depende de la decisión de cada integrante.
- Los círculos se reúnen una vez a la semana durante las horas hábiles y reciben remuneraciones adicionales por este trabajo.
- Lo ideal es que las reuniones se celebren en lugares especiales alejados del área de trabajo.
- Los miembros del círculo deben recibir capacitación especial alejados del área de trabajo.
- Los miembros del círculo deben recibir capacitación especial para participar adecuadamente, tanto previa a la creación del círculo, como continua durante su operación.
- Los miembros del grupo y no la gerencia son quienes eligen el problema y los proyectos sobre los cuales habrá de trabajarse.

Cabe mencionar que deben existir modelos para establecer referencias, cuya idea es precisamente que se apunte hacia un objetivo y luego desarrollen estándares contra el cual comparar.

De tal suerte que BENCHMARKING (Puntos de referencia), forma parte de administración del control de calidad total debido a que hacer BENCHMARKING involucra la selección de un estándar de desempeño demostrado para los procesos o actividades muy similares a los suyos.

Por lo que habrá que seguir los siguientes pasos para el establecimiento del modelo de referencia.

- a) Se determina el estándar de referencia
- b) Se hacen equipos
- c) Se identifican a los socios de BENCHMARKING
- d) Se recolecta y analiza la información sobre el estándar de referencia.
- e) Se toman acciones para igualar el BENCHMARKING.

Además de que el CTC debe ser un proceso constante o bien de mejoramiento continuo, se debe de tener presente que existe una fuerte relación entre inventarios, compras y calidad por lo que todo debe hacerse Justo a Tiempo.

### 3. JUSTO A TIEMPO (JIT)

#### RELACIONES ENTRE INVENTARIOS Y COMPRAS Y CALIDAD

PRIMERO. El JIT reduce el inventario, la mala calidad y los costos.  
SEGUNDO: El JIT reduce el tiempo de preparación.  
TERCERO: El JIT crea un sistema de avisos oportunos para los problemas de calidad.

Ya que en la administración de CTC es un esfuerzo continuo, en el que se desea confiar en los empleados, cada uno en la organización, debe ser entrenado en las técnicas de administración del control de la calidad, en base a las diferentes herramientas por lo que hay que conocerlas:

#### 4. CONOCIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS:

1. Despliegue de funciones de calidad.
2. Técnicas de Taguchi
3. Gráficas de Pareto
4. Diagramas de causa y efecto
5. Gráficas de Flujo
6. Control estadístico del proceso.



## 1.2 MARCO HISTÓRICO DEL CONTROL DE CALIDAD EXTERNO EN LABORATORIOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS EN EL MUNDO.

La meta fundamental de los laboratorios clínicos es proporcionar datos confiables acerca de la composición de muestras obtenidas de pacientes, de tal forma que puedan contribuir al diagnóstico y tratamiento de diversas enfermedades. La obtención de datos verdaderamente confiables requiere de la rigurosa aplicación de diferentes técnicas de control de calidad.

En el caso particular de los laboratorios de análisis clínicos se ha reportado la aplicación de los conceptos de calidad en sus actividades desde hace varias décadas, sobre todo en países desarrollados.



Las mediciones que se realizan en los laboratorios son afectadas por muchas diferentes fuentes de variación. Esto fue reconocido desde 1931, año en que Shewhart publicó el primer libro de Control de Calidad Interno para Laboratorios Farmacéuticos, y fue hasta 1950 cuando Levey y Jennings lo introdujeron a los laboratorios clínicos de los Estados Unidos, en este último país, el Control de Calidad Externo, también llamado Evaluación Externa de la Calidad se inició en 1947.

El CCI (Control de calidad Interno) es un procedimiento que utiliza los resultados de un solo laboratorio con el propósito de controlar la calidad y el CCE (Control de calidad externo) es el que utiliza los resultados de varios laboratorios que analizan la misma muestra, con dicho propósito.

La implantación de programas de CCI permite el desarrollo de estrategias que pueden conducir a la identificación de problemas analíticos, con lo cual pueden dirigirse esfuerzos hacia su resolución, limitación, eliminación o prevención. Un programa sólido de CCI permite mantener las variaciones analíticas (imprecisión e inexactitud) dentro de límites

suficientemente pequeños para que no se afecte la utilidad de los análisis, sin embargo, es posible que en ocasiones no se lleguen a detectar algunos problemas a través del CCI y que se ponen de manifiesto en el CCE. Estos programas de CCE permiten corroborar la eficacia del CCI ya que a través de ellos, puede comprobarse la exactitud de los resultados de los análisis cuantitativos, al comparar resultados de varios laboratorios que analizan la misma muestra.

Un requisito previo para lograr exactitud es el tener precisión en los procesos analíticos. La precisión debe ser confirmada a través del CCI.

Se debe remarcar que el control de calidad externo no sustituye al interno, sino que son complementarios.

En términos generales mencionaremos que el control de calidad interno se basa en el empleo de muestras control (de uno o varios niveles de concentración), cuyas valoraciones se registran en las denominadas gráficas de Levey-Jennings, con las cuales además se calcula el valor medio, la desviación estándar y el coeficiente de variación (CV) determinándose finalmente, mediante la aplicación de las reglas de control de Westgard, si la determinación está o no fuera de control. El control de calidad externo, que tiene como finalidad principal detectar errores sistemáticos relacionados con la exactitud de los métodos analíticos del laboratorio clínico, emplea para tal fin el cálculo del % de error y la puntuación del índice de varianza (PIV).

En los países más desarrollados en este campo, se han establecido programas de control de calidad externo (CCE) que funcionan de manera permanente, existiendo en algunos casos más de uno. Algunos programas son organizados por instituciones gubernamentales como en los Estados Unidos, otros por cuerpos académicos apoyados por su gobierno como en el Reino Unido. En la mayoría de los programas se involucran metodologías que van desde las más simples, como las mediciones de sustancias químicas, hasta de mayor dificultad como las celulares, las microbiológicas, las enzimáticas y las inmunológicas.

El programa de CCE del Colegio de Patólogos Americanos, que se inició en la década de los 40's actualmente se ha convertido en el líder en el ámbito mundial, seguido muy de cerca por el Programa para el Mejoramiento de la Calidad de Nueva York.

En Canadá la Asociación Médica de Ontario, dirige el Programa para el Mejoramiento de la Calidad de los Laboratorios.

El Esquema Nacional para la Valoración Externa de la Calidad en los Laboratorios Clínicos de la Gran Bretaña, que inició en 1969, sigue funcionando y trabaja en conjunto con el Centro de Colaboración de la Organización Mundial de la Salud para la Investigación y Servicios de Referencia en Química Clínica, En la Gran Bretaña existe otro programa que es exclusivo para componentes Hematológicos, del cual derivó el Esquema Internacional para la Valoración Externa de la Calidad en Hematología, de la Organización Mundial de la Salud.

Siguiendo la misma escuela del Dr. Whitehead de la Gran Bretaña, se han iniciado sistemas de evaluación semejantes, en Suecia, Dinamarca, Finlandia y Noruega, auspiciados por la Sociedad Escandinava de Química y Fisiología Clínica.

En Bélgica, De Leenher inició en 1973 la evaluación externa de la calidad de 12 componentes químicos y Hematológicos. En Holanda la asociación de profesionales "Dutch Foundation for Quality Assessment in Clinical Chemistry" inició en 1973, un esquema de evaluación de la calidad que incluye los componentes químicos sanguíneos, urinarios y de cálculos renales, así como componentes Hematológicos, inmunoquímicos y de banco de sangre. Además este programa combina las cualidades del Control de Calidad Interno (CCI) con las del CCE. Arabia Saudita también cuenta con un esquema de control de calidad.

En diferentes países se ha legislado para que el CCE se realice de manera obligatoria, lo que probablemente ha acelerado su desarrollo de tal forma que actualmente tienen programas específicos para diferentes componentes de interés clínico, como ciclosporina, hormonas y medicamentos, cálculos urinarios, marcadores tumorales, plomo y diferentes pruebas de coagulación.

En Latinoamérica, la Sociedad Brasileña de Análisis Clínicos, desde 1976 organiza el Programa Nacional de Control de Calidad. En Argentina, la Federación Bioquímica de la Provincia de Buenos Aires en su Programa de Control de Calidad incluye casi un millar de laboratorios. En Cuba en 1984, Cowley inició un Programa de Control de Calidad Externo para los Laboratorios Clínicos Hospitalarios, coordinado en el Centro de Referencia del Hospital Hermanos Ameijeiras, que evalúa 12 componentes químicos en un suero liofilizado, contando también con un programa para los laboratorios del nivel primario de atención.



Fue hasta 1969 y 1982 que el CCI y el CCE se iniciaron en México siendo el establecimiento de este último resultado del proyecto México de Química Clínica que fue auspiciado por diversas instituciones nacionales y extranjeras.

Existen actualmente en funcionamiento seis programas de CCE: CALIDAD 2000, ASOCIACION PARA GARANTIA DE LA CALIDAD DE LOS LABORATORIOS A.C, en donde se encuentra el programa PECEL, el de la Asociación Mexicana de Bioquímica Clínica (AMBC) y los de las casas comerciales o proveedoras de reactivos: CENTRUM, DADE, RANDOX y BIORAD. Los tres primeros utilizan el sistema de evaluación del Reino Unido y los otros dos el de Estados Unidos.

Desdichadamente la calidad no ha logrado consolidarse como plataforma de despegue de la búsqueda de la excelencia en el trabajo de los laboratorios clínicos mexicanos teniéndose actualmente que:

- ⇒ un gran número de laboratorios continúan sin efectuar control de calidad
- ⇒ son pocos los laboratorios que participan en Programas externos de calidad (1000 de 10000).



- ⇒ La calidad en los laboratorios clínicos puede contribuir de manera importante a mejorar la Salud de la población.
- ⇒ La implantación voluntaria del control de Calidad se ha tardado muchos años.



Lo anterior ha tenido una repercusión importante para el caso específico de los laboratorios clínicos mexicanos, siendo uno de las consecuencias más importantes la elaboración y publicación de la Norma Oficial Mexicana que establece la necesidad y obligatoriedad del control calidad en los mismos. Por lo que tal vez podríamos afirmar que el autor de la frase siguiente, TENÍA RAZÓN:

SI LA CALIDAD NO SE DA POR AMOR TENDRÁ QUE SER POR OBLIGACIÓN  
O POR DINERO, GRACIAS A LA COMPETENCIA O AL TLC.



Dr. en C. Sergio I. Alva Estrada.

Esta norma (NOM-166-SSA1-1997) fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de enero del año 2000.



### **1.3 Antecedentes y Acciones sobre la Calidad en los Laboratorios Clínicos en México, Canadá y Estados Unidos.**

Nadie puede negar que la calidad existe y que como tal, juega un papel relevante en el quehacer humano; en el ámbito productivo, económico, político, científico, artístico, entre otros. De la buena o mala calidad con que estos grupos humanos realicen sus acciones dependerán los beneficios de la empresa.

¿Cuáles son los verdaderos beneficios de un mejoramiento en la calidad?. Esta pregunta se puede responder simplemente analizando el precio de la mala calidad. Ésta puede ejercer un efecto poderoso en el desempeño de cualquier empresa u organización. Casi siempre el gasto derivado de la mala calidad representa de 15% a 20% como mínimo, aunque en muchas ocasiones estos porcentajes son mayores, llegando a superar hasta el 100% de las ventas. No obstante, la mayoría de estos gastos han estado ocultos.

Las erogaciones visibles de una mala calidad, como los desperdicios, las repeticiones y las garantías representan una mínima parte, generalmente sólo una fracción de los costos totales y no ha sido lo suficientemente grandes como para llamar la atención de la gerencia. Las compañías que comprenden la magnitud de la oportunidad e incluyen el mejoramiento de la calidad como un elemento clave en la estrategia competitiva, pueden reducir los mismos apoyándose con programas de calidad y operar mínimamente con un 90% de efectividad, lográndose mejorar el rendimiento sobre la inversión y las utilidades, aumentando la participación en el mercado.

Es innegable que también en todas las áreas relacionadas con el cuidado de la salud, es de vital importancia que todas las actividades se realicen bien y a la primera vez, premisa fundamental de lo que se conoce actualmente como Control Total de Calidad. En dicho sector no caben márgenes de error que pueden manejarse en otras áreas por muy pequeños que éstos sean.

Hasta hace poco tiempo sólo se escuchaba hablar del Control Total de Calidad en empresas manufactureras, extendiéndose poco a poco su aplicación en el área de servicios e incluyéndose recientemente al Sector Salud como área prestadora de servicios.

Históricamente en la mayoría de las organizaciones dedicadas al cuidado de la salud se tiene la idea de que este concepto de hacer bien las cosas correctas y todo lo relacionado con calidad está implícito y claramente entendido. Nada más lejos de la realidad, lo cual ha sido demostrado por infinidad de encuestas aplicadas en organizaciones pertenecientes a este sector en países desarrollados como Canadá y Estados Unidos de Norteamérica

En los Estados Unidos, por ejemplo, hospitales y otras organizaciones dedicadas al cuidado de la salud, han ido implantando progresivamente programas para el mejoramiento continuo de la calidad de servicios con el fin de reducir el precio, mejorar la eficiencia y proporcionar un óptimo cuidado de la salud. En este país destaca el hecho de que en la mayoría de las organizaciones que cuentan con un programa de calidad, los directivos están altamente comprometidos con éste y brindan el apoyo requerido.

La literatura reporta actualmente, incluso en el caso de países en desarrollo como el nuestro, un número significativo de casos prácticos de la aplicación de los conceptos y herramientas de calidad en diversas organizaciones involucradas en el cuidado de la salud. Los conceptos de calidad tienen una excitante y promisoría aplicación en este sector; sin embargo para garantizar su éxito es necesario que las organizaciones desarrollen estrategias para la implantación de los programas que aseguren la permanencia de la energía y el entusiasmo así como la incorporación de los conceptos de calidad a la cultura de la empresa.



En México se tiene reportado que se han hecho intentos importantes para hacer que deje de considerarse a la calidad como un valor implícito en las organizaciones pertenecientes a este sector y que realmente se arraigue en ellas una Cultura de Calidad. En 1985 se propuso por primera vez la utilización del término "Garantía de la Calidad de la Atención Médica" y de esa fecha a la actualidad se ha intensificado el uso de términos como Calidad Total o Mejoramiento Continuo de la Calidad entre otros. En la propia Secretaría de Salud se formó una dirección encargada específicamente de la calidad de la atención, reportándose en 1996 que prácticamente en los 220 Centros de



Salud de dicha Secretaría que existen en el DF. Hay Grupos de Mejora de la Calidad trabajando.

Con respecto al sector privado, a pesar de la crisis económica que se vive actualmente, existe un creciente interés en tener asesoría para mejorar la calidad, debido esto probablemente a factores tales como el aumento de la competencia, presión por parte de las compañías aseguradoras y bancos por que demuestren el nivel de calidad con el que operan, el TLC, etc.

La constitución de la Comisión de Arbitraje Médico en México es un claro ejemplo de que la presión social existente es muy grande y de que no pueden dejarse a un lado datos como los reportados, por ejemplo, en la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Población Mexicana con los servicios de Salud, en donde a la pregunta de ¿cuál considera Usted que es el principal problema con los servicios de Salud en México?, El 44% respondió "mala calidad", por encima de "pocos recursos" que fue un 30% y "poco acceso" que representó un 11%. Lo que demanda la población de manera principal no son más, sino mejores servicios.

## **CAPÍTULO 2**

# **EL CONTROL DE CALIDAD EXTERNO EN LABORATORIOS CLÍNICOS**

## CAPÍTULO 2

### EL CONTROL DE CALIDAD EXTERNO EN LABORATORIOS CLÍNICOS.

Se debe remarcar que el control de calidad externo no sustituye al interno, sino que son complementarios.

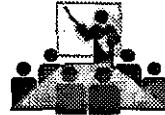
#### CALIDAD

Término subjetivo que se utiliza para señalar si una persona, objeto o servicio es bueno o malo.

En general, se dice que tiene calidad cuando es bueno, aunque también se dice que tiene poca calidad o mala calidad cuando no es bueno.

El término calidad se hace objetivo, si se fijan las especificaciones que debe llenar un producto o servicio, para que satisfaga ampliamente las expectativas del cliente.

#### 2.1 Control de calidad en química clínica:



Estudio de los errores que son responsabilidad del laboratorio y de los procedimientos para reconocerlos, minimizarlos y evitarlos.

#### 2.2 Control de calidad interno:



Procedimiento que utiliza los resultados de un solo laboratorio con el propósito de controlar la calidad.

## 2.3 Control de calidad externo:



Procedimiento que utiliza los resultados de varios laboratorios que analizan la misma muestra, con el propósito de estandarizar sistemas para la calidad.



El control de calidad interno, no sustituye al externo,  
"Son complementos"

## **2.4 REQUISITOS PARA TENER CALIDAD, EN LABORATORIOS DE ANALISIS CLINICOS EN MEXICO.**

El distinguido profesional DR. Rodolfo Guerrero Andrade, señalo:

**"PARA LOGRAR CALIDAD SE NECESITA TENER CALIDAD".**

También es cierto que la calidad no es casualidad, sino fruto del esfuerzo y la perseverancia y que en el caso de los laboratorios clínicos:

**SE PUEDE TENER BUENA O MALA CALIDAD EN TODO TIPO DE SISTEMAS ANALÍTICOS (MANUALES O AUTOMATIZADOS).**



La participación de la gente es de vital importancia para el logro de la buena calidad.

**NINGÚN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD PUEDE TENER ÉXITO, SI NO LO CONOCE Y APOYA TODO EL PERSONAL DEL LABORATORIO.**



Otro aspecto muy importante lo constituye el seguimiento de la evolución de la calidad. La calidad no es asunto de un día, debe llevarse a cabo una evaluación continua de la misma, ya que:

LA CALIDAD NO ES CASUALIDAD, ES FRUTO DEL ESFUERZO Y LA PERSEVERANCIA. EL ÉXITO DE CUALQUIER SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DEPENDERÁ DE UNA VIGILANCIA PERMANENTE.



La meta de un buen sistema de control de calidad deberá ser que:

LA VARIACIÓN EN LAS DETERMINACIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL LABORATORIO DEBE SER LO SUFICIENTEMENTE PEQUEÑA PARA QUE NO SE AFECTE SU UTILIDAD.



El logro de la calidad está sujeto al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- 1. PRIMERO : ESTAR DECIDIDO A TENER UN SISTEMA DE CALIDAD
- 2. SEGUNDO : IDENTIFICAR ERRORES Y PROBLEMAS QUE IMPIDEN TENER CALIDAD.
- 3. TERCERO : ACEPTARLOS Y EVALUARLOS.
- 4. CUARTO : CORREGIRLOS.
- 5. QUINTO : ASEGURARSE DE QUE YA SE CORRIGIERON.
- 6. SEXTO: RETROALIMENTAR EL SISTEMA DE CALIDAD.
- 7. SEPTIMO: DARLE MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE CALIDAD.

La imperiosa necesidad de **CONFIABILIDAD EN LOS RESULTADOS** de las pruebas clínicas de laboratorio esta directamente relacionada con las razones por las cuales éstas son solicitadas:

- Elaborar un pronóstico.
- Efectuar un diagnóstico.
- Decidir un tratamiento.
- Establecer el estado de salud del paciente.
- Seguir la evolución de un padecimiento.
- Evaluar la respuesta al tratamiento.
- Determinar la toxicidad de un medicamento.
- Investigación de posible interferencia con medicamentos para pruebas de laboratorios.



Es claro por lo tanto que la gran importancia es contar con:

**RESULTADOS CONFIABLES**

Resulta fundamental el tomar en cuenta lo que el paciente espera de las pruebas de laboratorio. Lo primero es **SER TRATADO COMO PERSONA**, lo cual, aunque pudiera parecer obvio, frecuentemente no es tomado en cuenta quizá debido a la carga de trabajo, a los avances en la automatización, al estado de ánimo del personal, entre otros.



Al paciente le agrada también que no le sean ordenados exámenes innecesarios y que las pruebas que se le practiquen sean lo más efectivas posible; es decir realizadas con métodos exactos, precisos y con alto valor confiable.

El paciente espera de igual modo que antes de los exámenes se le den instrucciones adecuadas sobre que precauciones debe tener en cuanto a dieta, consumo de: medicamentos, bebidas alcohólicas, cigarrillos, por citar algunos.

Este punto es de vital importancia, sobre todo para el caso de pacientes de estratos sociales bajos, para los cuales es necesario a veces emplear un lenguaje extremadamente coloquial, esto con el fin de que las instrucciones queden perfectamente claras y los resultados de los análisis sean adecuados. Obviamente que el paciente desea también que los análisis tengan el costo más económico posible, es decir que el laboratorio optimice su rendimiento y que no se apliquen gastos innecesarios a la cuenta debidos a una administración deficiente, a repetición de pruebas por mala ejecución, entre otros.





Lo que el médico espera del laboratorio es un apoyo para el diagnóstico y es responsabilidad del laboratorio el considerar todas las interferencias y limitaciones con las que el médico no está familiarizado, todo ésto con el consecuente beneficio para el paciente.

Asimismo, la solicitud más frecuente por parte de los laboratorios hacia los médicos es que las órdenes de pruebas sean adecuadas, es decir que no se soliciten exámenes redundantes, pruebas que ya han sido sustituidas por otras más modernas y en el peor de los casos exámenes que no existen.



Parte importante en el logro o no de la buena calidad es también la administración del laboratorio. El administrador juega un papel definitivo para un buen o mal desempeño de éste, ya que a menudo toma o participa en decisiones muy importantes en cuanto a selección y adquisición de equipos, reactivos materiales, mantenimiento y reparación del instrumental del laboratorio. En un sistema bien organizado, es recomendable que la parte técnica de tales decisiones esté a cargo del personal del laboratorio idóneo para tal efecto.

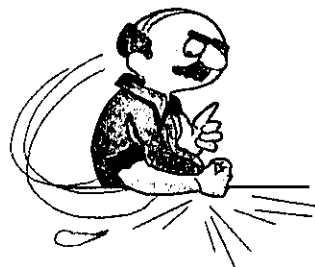
Las consecuencias de resultados con mala calidad analítica pueden ser innumerables, pero entre las de mayor repercusión en los pacientes podemos mencionar las siguientes:

#### **FALSOS NEGATIVOS:**

- ❖ Retraso en el diagnóstico y tratamiento de padecimientos agudos.
- ❖ No-detección de enfermedades crónicas.

#### **FALSOS POSITIVOS:**

- ❖ Consultas, pruebas de laboratorio y terapia innecesarias.
- ❖ Estancia hospitalaria prolongada.
- ❖ Riesgo de investigación in vivo.
- ❖ Exposición a medicamentos tóxicos.
- ❖ Cirugía exploratoria.



Por el contrario, una buena ejecución analítica representa importantes ventajas para el paciente.

Como hemos mencionado los resultados de un efectivo control de calidad son una buena ejecución analítica con imprecisión e inexactitud dentro de límites aceptables. Entre otras las ventajas que se pueden tener son:

#### **UNA BAJA IMPRECISION:**

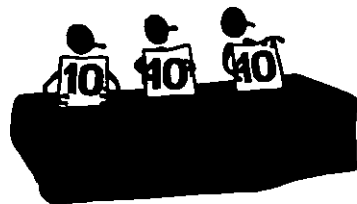
- ✓ Disminuye el número de exámenes solicitados a un paciente.
- ✓ Aumenta la confianza en resultados únicos.
- ✓ Aumenta la confianza en resultados seriados.
- ✓ Permite obtener valores de referencia válidos.
- ✓ Permite identificar nuevas fuentes de variación.

#### **UNA BAJA INEXACTITUD:**

- ✓ Evita la reevaluación de pacientes al trasladarse a otros servicios.
- ✓ Permite establecer y utilizar valores de referencia locales.
- ✓ Hace posible la comparación bajo criterios internacionales.
- ✓ Permite comparar los resultados en el tiempo.

Tomando en cuenta todo lo expuesto en este tema se podrían plantear como algunas de las más importantes Estrategias Para Lograr La Calidad las que se enlistan a continuación:

- ✓ Capacitación de todo el personal.
- ✓ Contar con instructivos claros y precisos de todos los procedimientos.
- ✓ Organización del laboratorio.
- ✓ Selección de reactivos, estándares, controles y agua de la mejor calidad.
- ✓ Conservación adecuada de materiales y muestras.
- ✓ Mantenimiento preventivo del equipo.
- ✓ Establecimiento de sistemas de CCI.
- ✓ Vigilancia permanente de la calidad.
- ✓ Participación en programas de CCE nacionales e internacionales.



## **CAPÍTULO 3**

### **MODELO PROPUESTO (CASO PRÁCTICO)**

**CAPÍTULO 3.**  
**MODELO PROPUESTO.**  
**(CASO PRÁCTICO)**

A lo largo de la administración, se ha fundamentado la relevancia y utilidad de contar con documentos y reglamentos tanto internos como externos, con manuales que den un soporte a toda la organización.

Ya que esta estructura constituye herramientas de utilidad en una empresa, puesto que de una manera u otra regula la vida de las empresas debido a que:

- A) Uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- B) Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- C) Aumentan la eficiencia de los empleados ya que indican lo que se debe hacer.
- D) Constituyen una fuente de información, ya que demuestran la organización de la empresa, ayudando a coordinar y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- E) Representan una base para el mejoramiento de sistemas.
- F) El incrementar la eficiencia, reduce costos.

Una forma de dar esta estructura o soporte, es mediante manuales, los cuales detallan en una forma ordenada y sistemática, la información acerca de la organización de la empresa.

Existen diferentes tipos de manuales, sin embargo los más importantes son:

1. Manual de Organización
2. Manual de Procedimientos
3. Manual de Políticas
4. Manual de Bienvenida

A continuación describiremos cada uno de ellos, ya que mas adelante estos manuales serán aplicados al caso practico.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

"Este manual implica los detalles más importantes de la organización, establece puestos, funciones y la relación existente entre ellos."<sup>2</sup>

"La estructura organizacional, es considerada como la distribución de los diferentes puestos entre los diferentes niveles jerárquicos con los que cuenta la organización"<sup>3</sup>

La "Carátula" debe de contener los siguientes datos:

- a) Nombre del organismo o su razón social.
- b) Título del manual.
- c) Lugar y fecha.
- d) Número de revisión
- e) Unidad orgánica responsable de su expedición.

El contenido de las partes que lo integran son las siguientes:

1. Introducción.
2. Propósito del manual
3. Base legal.
4. Directorio.
5. Estructura organizacional.
6. Descripción de puestos.
  - a) Identificación del puesto.
  - b) Funciones del puesto
  - c) Relaciones del puesto.
  - d) Requerimientos del puesto.
  - e) Condiciones de trabajo.

---

<sup>2</sup> Rodríguez Valencia Joaquín, Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, Editorial Ecasa. Pág. 91.

<sup>3</sup> *Ibidem*. Referencia - # 12, Pág.91

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

"El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y participaciones. Suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar para el correcto desempeño."<sup>4</sup>

Existe la clasificación de los manuales de procedimiento y es la siguiente:

- a) Manual de procedimientos generales
- b) Manual de procedimientos específicos

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES.

Indica los procedimientos que se establecen en mas de una unidad administrativa o en el ámbito general de toda la organización.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS:

Establecidos para proporcionar información acerca de los procedimientos que se siguen para la realización de operaciones internas en una unidad administrativa con el fin de cumplir sistemáticamente sus funciones y lograr sus objetivos.

"Procedimientos Administrativos son el conjunto de operaciones ordenadas cronológicamente que precisan la forma sistemática de hacer un cierto trabajo de rutinas."<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> <http://spin.com.mx/rjaguado/conte.html> "Contenido Básico de un manual de procedimientos"

<sup>5</sup> Rodríguez Valencia Joaquín, Como elaborar y usar los Manuales Administrativos, Editorial ECASA, Pág.92



## CARÁTULA PARA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

- A) Nombre del organismo o razón social
- B) Título del manual.
- C) Lugar y fecha
- D) Número de revisión
- E) Unidad orgánica responsable de su expedición.

## CONTENIDO DE LAS PARTES QUE LO INTEGRAN.

- 1. Introducción.
- 2. Propósito del manual.
- 3. Catálogo de procedimientos.
  - a) Título del procedimiento.
  - b) Propósito del procedimiento.
  - c) Normas del procedimiento.
  - d) Diagrama de flujo
  - e) Descripción del diagrama de flujo.
  - f) Formatos del procedimiento.
  - g) Instructivo de llenado.

## MANUAL DE POLITICAS.

"Es un documento que nos indica las guías básicas de acción de un organismo en general o para parte de este."<sup>6</sup>

El manual de políticas es un instrumento que sirve como guía para la acción a seguir en un organismo, así como nos plantea los lineamientos generales para tratar aspectos de este.

---

<sup>6</sup> Ibidem. Referencia 12. Pág. 132.

Cabe mencionar que este manual contiene elementos técnicos, que sirven para orientar al personal para el mejor desempeño en sus actividades en la necesidad de consultar muy frecuentemente a los niveles jerárquicos más elevados.

Los manuales de políticas, también tienen su clasificación:

#### **a) MANUALES GENERALES DE POLITICAS:**

Son los que se elaboran con el fin de que se ocupen en un departamento o sección en particular y para ciertas funciones operacionales en una cantidad determinada.

#### **OBJETIVOS**

Los objetivos del manual de políticas son los siguientes:

- a) Se proporciona un panorama de todas las partes de la organización para su adecuada administración.
- b) Se deben indicar las acciones a tomar de acuerdo a cada unidad de la organización.
- c) Debe ser un instrumento útil para guiar e informar a todo el personal.
- d) La base para la integración inicial, rápida y clara de los nuevos elementos en la organización.

#### **CARÁTULA DEL MANUAL DE POLÍTICAS:**

- 1. Nombre del organismo o razón social.
- 2. Título del manual.
- 3. Lugar y fecha.
- 4. Número de revisión.
- 5. Unidad orgánica responsable de su expedición.

## CONTENIDO DEL MANUAL.

1. Índice
2. Introducción
3. Objetivo del manual
4. Propósito del manual
5. Políticas de las diversas áreas

### MANUAL DE BIENVENIDA.

Es el documento que tiene como objetivo integrar al personal de nuevo ingreso, a la organización, motivándolo para su integración. Contiene la información relacionada con la historia de la empresa, objetivos y políticas de la misma así como su estructura, filosofía y los productos o servicios que ofrece al mercado, indicando las prestaciones de ley, así como las adicionales y actividades diversas.

### CARÁTULA DEL MANUAL DE BIENVENIDA.

1. Nombre del organismo o su razón social.
2. Título del manual
3. Lugar y fecha
4. Número de revisión
5. Unidad orgánica responsable de su expedición.

### CONTENIDO DEL MANUAL DE BIENVENIDA.

1. Índice
2. Introducción
3. Objetivo del manual
4. Propósito del manual
5. Antecedentes históricos
6. Objetivos institucionales
7. Estructura organizacional
8. Diagrama del lugar de trabajo
9. Aspectos generales.
  - a) Filosofía de la organización
  - b) Políticas generales
  - c) Productos o servicios que ofrecen al cliente
  - d) Prestaciones de ley
  - e) Presentaciones adicionales.

### **3.1 Diseño conceptual**

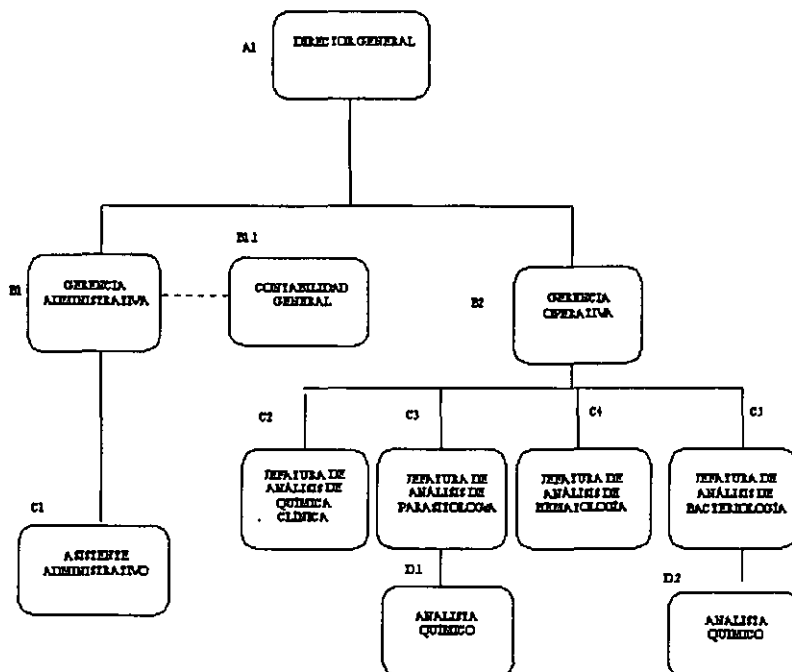
El Modelo administrativo que se implantará en la presente investigación es de forma practica, debido a que la empresa se encuentra en estos momentos en transformación o cambio, donde son tomadas en cuenta las necesidades propias de la empresa, así como también son tomados en cuenta todos los adelantos tecnológicos asumidos por muchos de los clientes con los cuales tiene relación esta empresa de control de calidad.

Este modelo contiene los siguientes manuales:

- a) Manual de organización
- b) Manual de procedimientos
- c) Manual de políticas

### 3.2 DISEÑO ESTRUCTURAL .

#### ORGANIGRAMA CALIDAD 2000, ASOCIACIÓN PARA GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS LABORATORIOS S.C.



### **3.3 DISEÑO FUNCIONAL:**

A continuación se describen las funciones de las áreas de la empresa.

#### **DIRECTOR GENERAL.**

- ⇒ Establecer los objetivos, políticas, procedimientos, programas y proyectos generales de la empresa.
- ⇒ Supervisar las actividades de los servicios prestados.
- ⇒ Autorizar presupuestos generales.
- ⇒ Verifica que las condiciones comerciales sean de acuerdo a los pronósticos establecidos para un periodo determinado.
- ⇒ Atiende a los clientes más importantes en el ámbito corporativo así como verifica que sé de una atención eficiente a todos los clientes.
- ⇒ Delega autoridad y responsabilidad a sus subordinados.
- ⇒ Revisa estados financieros.
- ⇒ Revisa en forma conjunta con la asamblea general los objetivos y proyectos del departamento.
- ⇒ Revisa los resultados del ejercicio para presentarlos a la asamblea general.
- ⇒ Coordina los recursos financieros de la empresa.
- ⇒ Supervisa la recuperación del dinero.
- ⇒ Se coordina con la asamblea general para realizar y actualizar los manuales de la empresa.
- ⇒ Asesora y apoya a sus subordinados en la toma de decisiones que implique mayor responsabilidad, así como supervisa el buen funcionamiento de las áreas a su cargo.

#### **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE QUÍMICA CLÍNICA.**

- ⇒ Revisa los resultados emitidos por los clientes del área.
- ⇒ Realiza las evaluaciones de los clientes del área.
- ⇒ Apoya y asesora a los clientes del área.
- ⇒ Realiza las estadísticas correspondientes del área.
- ⇒ Supervisa los lotes de los sueros emitidos para todos los laboratorios del área correspondiente.
- ⇒ Supervisa los reportes de resultados emitidos a los laboratorios del área.

### JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARASITOLOGÍA.

- ⇒ Revisa los resultados emitidos por los clientes del área.
- ⇒ Realiza las evaluaciones de los clientes del área.
- ⇒ Apoya y asesora a los clientes del área.
- ⇒ Realiza las estadísticas correspondientes del área.
- ⇒ Emite las muestras a analizar para los clientes del área correspondiente.
- ⇒ Supervisa los reportes de resultados emitidos a los laboratorios del área.

### CONTABILIDAD GENERAL

- ⇒ Responsable de adquisiciones y cobranza.
- ⇒ Supervisa los resultados del ejercicio para presentarlos al Director General.
- ⇒ Controla la recuperación del dinero.
- ⇒ Controla los recursos financieros de la empresa.
- ⇒ Supervisa los pagos ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- ⇒ Supervisa los pagos del IMSS e INFONAVIT de los trabajadores.

### JEFE DEL DEPARTAMENTO DE HEMATOLOGÍA

- ⇒ Revisa los resultados emitidos por los clientes del área.
- ⇒ Realiza las evaluaciones de los clientes del área.
- ⇒ Apoya y asesora a los clientes del área.
- ⇒ Realiza las estadísticas correspondientes del área.
- ⇒ Emite las muestras a analizar para los clientes del área correspondiente.
- ⇒ Supervisa los reportes de resultados emitidos a los laboratorios del área.

### JEFE DEL DEPARTAMENTO DE BACTERIOLOGÍA.

- ⇒ Revisa los resultados emitidos por los clientes del área.
- ⇒ Realiza las evaluaciones de los clientes del área.
- ⇒ Apoya y asesora a los clientes del área.
- ⇒ Realiza las estadísticas correspondientes del área.
- ⇒ Supervisa los lotes de los sueros emitidos para todos los laboratorios del área correspondiente.
- ⇒ Supervisa los reportes de resultados emitidos a los laboratorios del área.

### **3.4 RESEÑA DE LA EMPRESA CALIDAD 2000, ASOCIACIÓN PARA GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS LABORATORIOS S.C.**

#### **NACIMIENTO Y DESARROLLO DE LA EMPRESA.**

Fue una serie de eventos de tipo académico, realizados entre 1984 y 1987 los que alentaron el gusto, ahora auténtica pasión, del Dr. Sergio I. Alva Estrada por el control de calidad en el área de la química clínica.

Ante esta inquietud surge la idea de que la forma más adecuada de lograr este objetivo era mediante un programa de control de calidad externo.

Inicialmente se trabajó dentro del programa que ya en aquel entonces tenía en funcionamiento la Asociación Mexicana de Bioquímica Clínica (AMBC), revisando resultados de algunos componentes sanguíneos, analizándolos y publicando los resultados respecto a la calidad de dichas determinaciones, la cual no era satisfactoria. Por lo que surge un proyecto denominado PECEL (programa de evaluación de la calidad externa entre laboratorios)

En donde, los laboratorios tenían que estar en lista de espera en ocasiones para inscribirse al PECEL, sin embargo en aquel entonces fue realmente difícil reunir 20 participantes para arrancar el programa, siendo finalmente en Octubre de 1990 que el PECEL inicia sus actividades formalmente, evaluándose la calidad de 10 pruebas.

En aquel primer ciclo fue necesario "empujar" literalmente a los laboratorios inscritos para que entregaran sus resultados y la evaluación se hizo prácticamente "a mano" con calculadora y un programa de cómputo muy sencillo desarrollado por el propio Dr. Alva.

El número de participantes se fue incrementando rápidamente, llegando a 500 laboratorios, de diferentes estados de la República, en sólo 2 años, lo cual condujo a la incorporación de nuevos colaboradores.



Prácticamente desde el inicio del programa se lleva a cabo un análisis minucioso de la información, publicándose continuamente las experiencias obtenidas con el fin de que sean aprovechadas por todos los participantes.

El PECEL ha contado a lo largo de 10 años con la colaboración entusiasta de un gran número de personas, que han contribuido al logro de su objetivo fundamental: la mejoría de la calidad en el laboratorio de análisis clínicos; así como a la ampliación de su cobertura.

Para el año 2001, cuando surge la norma que obliga a los laboratorios de análisis clínicos, el número de laboratorios que demandaban el servicio superaba en gran medida la capacidad de este programa, motivo por el cual surge la empresa denominada "Calidad 2000, Asociación para garantía de la calidad de los laboratorios S.C".

Esta empresa evalúa actualmente, de manera mensual, 800 laboratorios, en una o varias de las siguientes áreas: Química (23 pruebas), Bacteriología, Hematología y Parasitología.

Como también funge como empresa maquiladora del servicio a otros programas como es el caso del programa de "certificación de calidad" denominado CERTICAL, de la empresa CENTRUM y un programa más de la empresa BEKMAN COUTLER.

Ha promovido también la actualización de los profesionistas de los laboratorios por medio de la impartición de un gran número de cursos y conferencias por todo el país.

La contribución de esta empresa en el ámbito académico ha sido también importante, habiéndose realizado varias tesis de licenciatura y posgrado.

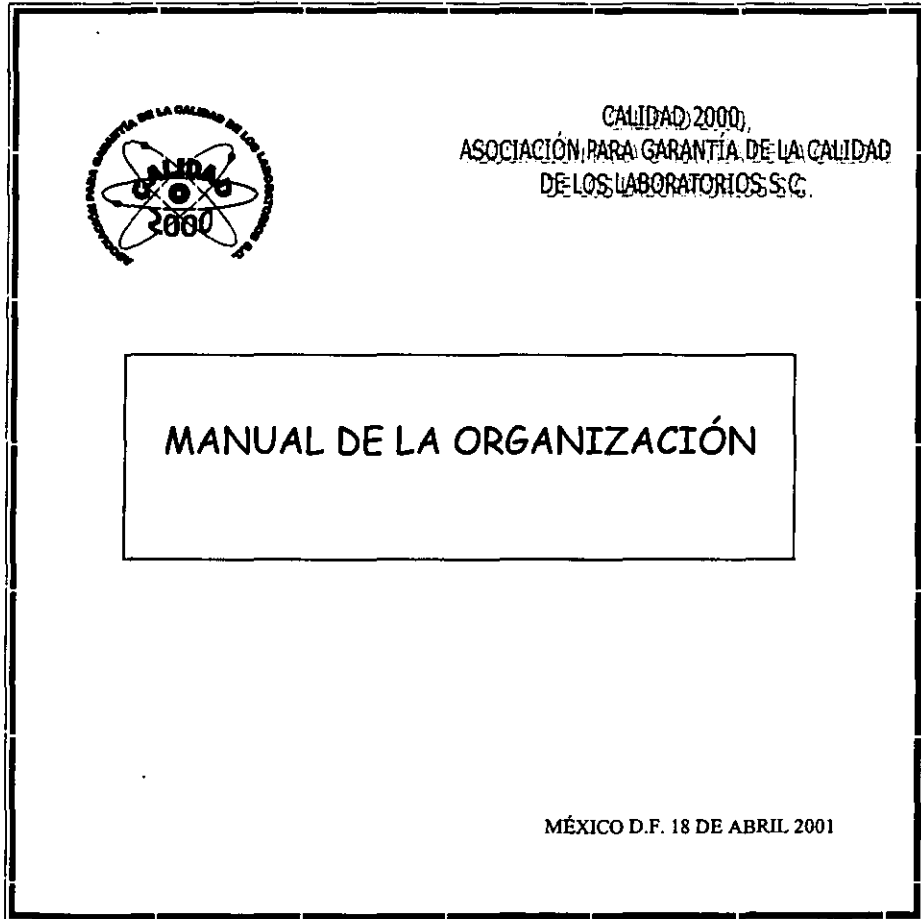
Acorde a la modernización tecnológica Calidad 2000, está ahora de cara al nuevo milenio, trabajando un 25% de la recepción de resultados vía Internet.

La evolución constante que ha tenido el programa a lo largo de este tiempo permite afirmar que ha cumplido su cometido y seguirá haciéndolo cada día mejor.

### 3.5 DOCUMENTACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA DEL MODELO

#### 3.5.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PORTADA.



## **CONTENIDO.**

Introducción

Propósito

Base Legal

Estructura Organizacional

Directorio

### **1. Descripción de puestos**

A) Identificación del puesto.

B) Funciones del puesto.

C) Relaciones del puesto.

D) Requerimientos del puesto.

E) Condiciones de trabajo.

## INTRODUCCIÓN.

La empresa de servicio Calidad 2000, Asociación para Garantía de la Calidad de los Laboratorios S.C. a través del director general pone a disposición de todo el personal el presente manual, con el objeto de que tengan un documento que les permita conocer los puestos que tiene toda la organización, así como saber la relación existente entre cada uno de ellos, con el fin de lograr una mejor interacción, encaminada al buen funcionamiento de la empresa, identificando las funciones de la organización en los puestos.

El manual muestra la estructura organizacional de la empresa para identificar los niveles de autoridad y la relación de los puestos que la conforman, además de conocer en que nivel se encuentra el puesto que se está ocupando dentro de la organización.

Es importante conocer a través de la descripción de puestos, la identificación del mismo, como sus funciones, relaciones y los requisitos para ocupar el puesto, también nos muestran sus condiciones de trabajo, nos menciona los riesgos de trabajo, como las características de las instalaciones en las que se localiza el puesto.

Asimismo como todo el personal tiene acceso al presente manual, también podrá aportar su opinión para mantenerlo actualizado, con toda confianza puede dirigirse con el director administrador para sugerir cualquier cambio o corrección al mismo.

Todas las sugerencias se considerarán para la revisión de este manual, el cual se actualizará una vez por año, salvo que se detecte alguna anomalía grave que justifique su inmediata revisión y corrección antes del periodo señalado.

## PROPÓSITO DEL MANUAL.

Ofrecer al personal un documento en el que se dan a conocer las cargas funcionales, jerarquías, tareas específicas y las relaciones que guardan los puestos entre sí y la autoridad de cada uno de ellos.

## BASE LEGAL.

1. - Ley federal del trabajo.  
Artículos 24 y 25.

Art. 24. - "Las condiciones de trabajo deben hacerse constar por escrito cuando existan contratos colectivos aplicables. Se harán dos ejemplares, por lo menos, de los cuales quedaran uno en poder de cada parte".

Art. 25. - El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberán contener:

III.- El servicio o servicios que deban prestarse, los que se determinaran con la mayor precisión posible:

IV.- El lugar o los lugares donde deba prestar el trabajo;

V. La duración de la jornada laboral;

VI. La forma y el monto del salario;

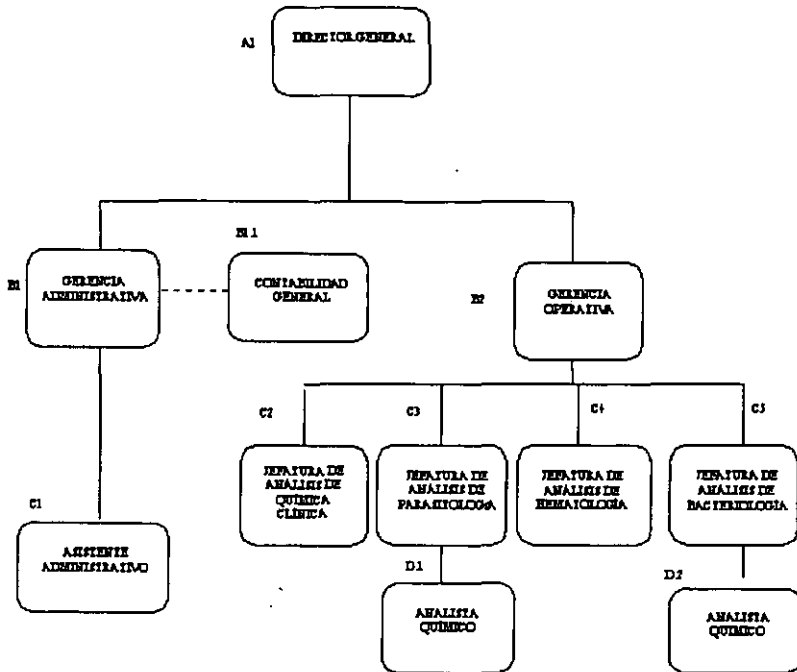
IX.- Otras condiciones de trabajo, tales como días de descanso, vacaciones y demás que convengan al trabajador y el patrón.

2. Estatutos de la empresa Calidad 2000, Asociación para garantía de la calidad de los laboratorios S.C.

# Estructura Organizacional.

## Organigrama.

Calidad 2000, Asociación para Garantía de la Calidad de los Laboratorios, S.C.



## Directorio

NÚMERO	CÓDIGO	TÍTULO	VIGENCIA	TITULAR	ÚLTIMA REVISIÓN
1	A.1	Director general	ENERO/2001	DIRECTOR GENERAL	NINGUNA
2	A.1.1	Secretaria	ENERO/2001	SECRETARIA	NINGUNA
3	A.1.2	Mensajero	ENERO/2001	MENSAJERO	NINGUNA
4	B1	Gerencia administrativa	ENERO/2001	ADMINISTRADOR	NINGUNA
5	B.1.1	Contabilidad general	ENERO/2001	COTADOR	NINGUNA
6	B.1.2	Secretaria	ENERO/2001	SECRETARIA	NINGUNA
7	B2	Gerencia operativa	ENERO/2001	JEFE OPERATIVO	NINGUNA
8	C.1	Asistente administrativo	ENERO/2001	PASANTE EN ADMINISTRACION	NINGUNA
9	C.2	Jefe de departamento de química clínica	ENERO/2001	JEFE DEL DEPARTAMENTO	NINGUNA
10	C.3	Jefe del departamento de parasitología	ENERO/2001	JEFE DEL DEPARTAMENTO	NINGUNA
11	C.4	Jefe del departamento de hematología	ENERO/2001	JEFE DEL DEPARTAMENTO	NINGUNA
12	C.5	Jefe del departamento de bacteriología	ENERO/2001	JEFE DEL DEPARTAMENTO	NINGUNA
13	D.1	Responsable del análisis químico	ENERO/2001	PROCESAMIENTO DE MUESTRAS	NINGUNA
14	D.2	Responsable de Análisis químico	ENERO/2001	RESPONSABLE DEL PROCESAMIENTO DE RESULTADOS	NINGUNA
15	E.1	Ayudante general	ENERO/2001	AUXILIARES GENERALES	NINGUNA
16	E.2	Ayudante general	ENERO/2001	AUXILIARES GENERALES	NINGUNA

Descripción del puesto

<b>DIRECTOR GENERAL.</b>	
<b>ÁREA: Administración</b>	<b>CLAVE: A1</b>

A) Identificación del puesto.

1. Título de puesto.

Director General.

1.1 Puesto Existente:

Nueva Creación:

1.2 Puestos afines.

Administrador General

2. - Propósito del puesto.

Administrar, coordinar y supervisar todos los recursos de la organización (materiales, humanos y financieros), para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

3. - Probables Puestos Sustitutos.

Gerente de operaciones y  
Gerente Administrativo

4. - Número de plazas

Única

5. - Localización física.

Oficina principal de la empresa,  
Ubicada en el 2do. Piso.

6. - Nivel organizacional

Ocupa el 1er. Nivel dentro  
de la organización, es el  
puesto de mayor jerarquía  
en la organización.

7.- Reportar a:

Asamblea general

8. - Subordinados

1. Gerencia administrativa  
2. Gerencia operativa



9. - Tipo de puesto

CONFIANZA (x )      SINDICAL ( )      BASE ( )  
HONORARIOS ( )      EVENTUAL ( )      OTRO ( )

10. Clasificación del puesto

ADMINISTRATIVO (100%)      OPERATIVO (0%)

11. Material y equipo

1. Computadora
2. impresora
3. sumadora
4. Fax
5. Teléfono
6. Copiadora
7. Directorio Clientes, Proveedores, y Sector Gobierno.

12. Sueldo

Mercado \$35,000.00      Organización \$ 55,000.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Clientes
2. Proveedores
3. Gobierno
4. Directorios

14. Periodo de Revisión

Semestral ( )      Anual (X)

## B) Funciones Del Puesto

### 1. Función Genérica.

La función principal es buscar la optimización en todas y cada una de las actividades de la empresa.

### 2. Función específica.

- Cumple y hace que se cumpla los estatutos, reglamentos internos y sus propios acuerdos.
- Lleva a cabo todas las operaciones inherentes o conducentes a los objetos de la asociación y administrar los bienes de la misma.
- Nombra y remueve a los jefes de departamento, y a los empleados de la misma, fijándoles atribuciones y emolumentos.
- Nombra y remueve a los comités, y asesores que se requieran para el adecuado cumplimiento de los fines de la asociación.
- Representa a la asociación en juicio o fuera del ante toda clase de autoridades, tribunales y particulares con el poder general para pleitos y cobranzas.
- Celebra, modifica, renueva y rescinde convenios o contratos que se relacionen directa o indirectamente con los objetos de la asociación.
- Elabora objetivos, realizar investigaciones, establecer cursos alternativos.
- Elabora políticas, procedimientos, programas, pronósticos y presupuestos.
- Desarrolla, y supervisa lo que se va hacer en la asignación de funciones, jerarquías y obligaciones.
- Supervisa programas de selección, inducción, desarrollo e integración de las cosas.
- Establece las líneas de autoridad, comunicación y supervisión.
- Controla el establecimiento de las operaciones en su integración.

### c) Relaciones del puesto

#### 1. Internas.

Permanentes:

Gerencias

Periódicas

Toda la empresa

Eventuales:

Jefes de Unidad.

2. Externas.

- A) Permanentes: Clientes, proveedores, asamblea de accionistas  
B) Periódicas: Asociaciones, Instituciones.  
C) Eventuales. Gobierno, Competidores.

d) Requisitos del Puesto

1. Inherentes al Puesto.

- 1.1 Escolaridad Licenciatura en Administración  
1.2 Edad Mayor de 30-35 Años  
1.3 Sexo Indistinto  
1.4 Experiencia Mínimo 5 Años En Control de  
Calidad de Laboratorios  
1.5 Otros Estudios Posgrado  
1.6 Estado Civil Indistinto  
1.7 Domicilio Máximo 30 kilómetros de la empresa.

2. - Inherentes al Prospecto

- 2.1 Responsabilidad En manejo de valores  
2.2 Don de Mando Seguridad en sí mismo  
2.3 Habilidad Solución de problemas y facilidad  
De palabra.  
2.4 Presentación Excelente presentación

e) Condiciones de Trabajo.

1. Instalaciones

- A) Color Claro y decoración sencilla  
B) Ventilación Buena ventilación  
C) Iluminación Buena iluminación

## Descripción del Puesto

<b>Secretaria</b>	
<b>Área: Dirección General</b>	<b>Clave: A.1.1</b>

### A) Identificación del Puesto.

#### 1. Título del Puesto.

##### Secretaria Ejecutiva

1.1 Puesto Existente:

Nueva Creación:

1.2 Puestos Afines.

Asistente Administrativo

2. - Propósito del Puesto. Encargada de elaborar formas y documentos correspondientes al giro de la empresa. También realiza actividades de apoyo a la dirección y de atención al cliente.

3. - Probables Puestos Sustitutos. Asistente Administrativo

4. - Número de Plazas. Única

5. - Localización Física. Segundo piso, junto a la oficina principal del director general.

6. - Nivel Organizacional. Se encuentra ubicada en el 1er. nivel bis de la estructura orgánica, trabaja bajo las órdenes de la dirección.

7. - Reportar A: Director General

8. - Subordinados Mensajero

9. - Tipo de Puesto

Confianza ( x)                      Sindical ( )                      Base ( )  
Honorarios ( )                      Eventual ( )                      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (100%)                      Operativo (0%)

11. Material y equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Fax
5. Teléfono
6. Copiadora
7. Papelería en General

12. Sueldo

Mercado \$8000.00    Organización \$ 8000.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Clientes
2. Contenido de muestras de las Áreas
3. Directorios Gubernamentales, Proveedores y Clientes

14. Periodo de Revisión

Trimestral ( )    Anual ( X )    Otros ( )

## C) Funciones del Puesto

### 1. Funciones Genérica.

Ayuda en las diferentes actividades para administrar a la empresa, ayuda coordina y controla el buen funcionamiento de la misma.

### 2. Funciones Específica.

- Elabora documentos tales como: oficios, cartas, expedientes, entre otros.
- Lleva a cabo funciones de caja.
- Recibe el pago de inscripciones, emitiendo el correspondiente recibo.
- Es la encargada de atender al cliente, brindándole la información que requiera.
- Organiza papelería de reporte de resultados.
- Recepción de resultados y entrega de muestras.
- Hace y recibe llamadas telefónicas.
- Inscribe nuevos clientes o laboratorios, asignándoles un número confidencial.
- Lleva el control de la asistencia de reporte de resultados de los clientes.
- Realiza, el envío de muestras.
- Coordina tareas y actividades correspondientes a todas las actividades de la empresa, dictadas o señaladas por el director general.
- Asiste en todas las funciones al director administrador referente a la relación de trabajo.

## C) Relaciones del Puesto

### 1. Internas.

Permanentes:

Director General y Mensajero

Periódicas:

Gerencia Administrativa y Operativa

Eventuales:

Con toda la empresa

## 2. Externas.

Permanentes:	<u>Clientes y proveedores</u>
Periódicas:	<u>Instituciones y asociaciones.</u>
Eventuales:	<u>Asesores de control de calidad.</u>

## D) Requisitos del Puesto

### 1. Inherentes Al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Preparatoria Terminada</u>
1.2	Edad	<u>Mayor de Edad</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Mínimo 3 Años en Actividades Administrativas.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Computación</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>Máximo 30 Kilómetros de la Empresa</u>

### 2. - Inherentes al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En Manejo de Valores</u>
2.2	Don de Mando	<u>Seguridad en sí Mismo</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de Problemas</u>
		<u>Facilidad de Palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente Presentación</u>

## E) Condiciones de Trabajo.

### 3. Instalaciones

B) Color	<u>Claro y Decoración Sencilla</u>
C) Ventilación	<u>Buena Ventilación</u>

## Descripción del Puesto

<b>Mensajero</b>		
<b>Área:</b>	<b>Dirección General</b>	<b>Clave: A.1.2</b>

### A) Identificación del Puesto.

#### 1. - Título del Puesto.

##### Mensajero en General

1.1 Puesto Existente:  Nueva Creación:

1.2 Puestos Afines. Ninguno

2. - Propósito del Puesto. Asistir en todo tipo de envíos, mensajes o tareas, inherentes a la empresa.

3. - Probables Puestos Sustitutos. Ninguno

4. - Número de Plazas. Única

5. - Localización Física. Se localiza en el primer piso.

6. - Nivel Organizacional. Se encuentra ubicada en el 1er. nivel bis de la estructura orgánica, trabaja bajo las órdenes de la secretaria.

7. - Reportar A: Secretaria.

8. - Subordinados Ninguno



9. - Tipo de Puesto

Confianza (Xx)      Sindical ( )      Base ( )  
Honorarios ( )      Eventual ( )      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (50%)      Operativo (50%)

11. Material y Equipo

1. Bata de Laboratorio
2. Equipo de Transporte
3. Radio
4. Guía Rojo
5. Libreta para Apuntes

12. Sueldo

Mercado \$ Sueldo Mínimo      Organización \$ 3500.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Números confidenciales de clientes
2. Nombres y direcciones de clientes.
3. Facturación

14. Periodo de Revisión

Diario ( )      Mensual (X )      Otros ( )

## B) Funciones del Puesto

### 1. Funciones Genéricas.

Ayuda en las diferentes actividades de mensajería dentro de la empresa.

### 2. Específica.

- Distribuye, los diferentes documentos, de la empresa a clientes y proveedores.
- Realiza depósitos bancarios.
- Distribuye los diferentes oficios para las instituciones Públicas y gubernamentales.
- Atención a clientes.
- Organiza papelería de reporte de resultados.
- Recepción de resultados y entrega de muestras.
- El tiempo de oficina ayuda a la secretaria a atender llamadas telefónicas.
- Ayuda a que se realice el envío de muestras.

## c) Relaciones del Puesto

### 1. Internas.

Permanentes:	<u>Secretaria.</u>
Periódicas:	<u>Director General</u>
Eventuales:	<u>Jefes de Departamento</u>

### 2. Externas.

Permanentes:	<u>Cientes</u>
Periódicas:	<u>Proveedores</u>
Eventuales.	<u>Bancos</u>

d) Requisitos del Puesto

1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Preparatoria Terminada</u>
1.2	Edad	<u>Mayor de Edad</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Mínimo 3 Años en Actividades de mensajería.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Ninguno</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>Mínimo 30 Kilómetros de La Empresa</u>

2.- Inherentes al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En el Manejo de la Información</u>
2.2	Don De Mando	<u>No necesaria</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de problemas y facilidad De Palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente Presentación</u>

e) Condiciones de Trabajo.

1. Instalaciones

C)	Color	<u>Claro y decoración Sencilla</u>
D)	Ventilación	<u>Buena Ventilación</u>

Descripción del Puesto

**Gerente Administrativo**

Área: Administración

Clave: B1.

A) Identificación del Puesto.

1. Título del Puesto.

Gerente Administrativo

Puesto Existente: X

Puestos Afines.

Nueva Creación:

Gerente de Operaciones

2. - Propósito del Puesto. Su principal es coordinar hacia dentro de la organización, con la dirección, el contador y proveedores hacia fuera de la misma.

3. - Probables Puestos Sustitutos. Ninguno

4. - Número De Plazas. Única

5. - Localización Física. Se localiza en el segundo piso, oficina continua del director general.

6. - Nivel Organizacional. Se encuentra ubicada, en el segundo nivel jerárquico de la organización, bajo las órdenes de la dirección.

7. - Reportar A: Director General

8. - Subordinados

1. Secretaria

2. Contador General

3. Asistente Admón.

9. - Tipo De Puesto

Confianza (Xx)

Sindical ( )

Base ( )

Honorarios ( )

Eventual ( )

Otro ( )

## 10. Clasificación del Puesto

Administrativo (100%)

Operativo (0%)

## 11. Material y equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Fax
5. Teléfono
6. Copiadora
7. Papelería En General
8. Directorios, Clientes, Proveedores Y Sector Gobierno.

## 12. Sueldo

Mercado \$30000.00    Organización \$ 35000.00

## 13. Aspectos Confidenciales.

1. Nómina de Empleados
2. Números confidenciales de clientes
3. Directorio de proveedores, clientes y sector gobierno

## 14. Periodo de Revisión

Semestral ( )    Mensual ( )    Anual ( X )

## F) Funciones del Puesto

### 1. Función Genérica.

Toma las decisiones administrativas y financieras necesarias para el buen desarrollo de las actividades de la empresa, mediante la emisión, análisis e interpretación de la información financiera que emite la organización.

## 2. Función Específica.

- Participa en la creación del plan anual, en coordinación con la dirección.
- Participa en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos, junto con la dirección.
- Se encarga de la sistematización de los procesos administrativos de la empresa.
- Realiza y aprueba el pago de honorarios, impuestos, mantenimiento, renta y de más gastos relacionados con la actividad de la empresa.
- Lleva la contabilidad financiera y se encarga de emitir la información correspondiente.
- Mensualmente proporciona contable información necesaria para la elaboración de la contabilidad fiscal.
- Llevar a cabo todas las operaciones inherentes o conducentes a los objetos de la asociación y administrar los bienes de la misma.
- Representa a la asociación en juicio o fuera del ante toda clase de autoridades, tribunales y particulares con el poder general para pleitos y cobranzas.
- Celebra, modifica, renueva y rescinde convenios o contratos que se relacionen directa o indirectamente con los objetos de la asociación.

### f) Relaciones del Puesto

#### 1. Internas.

Permanentes: Contador, Secretaria y Asistente Admón.  
Periódicas: Gerente Operativo  
Eventuales: Gerente General.

#### 2. Externas.

Permanentes: Cientes Y Proveedores  
Periódicas: Competidores.  
Eventuales: Instituciones, Gobierno Y Asociaciones

g) Requisitos del Puesto

1. Inherentes Al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Administrador</u>
1.2	Edad	<u>Mayor De 25 Años</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Mínimo 5 Años En Control De Calidad.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Diplomados, Cursos, Posgrado</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>Máximo 30 Kilómetros De La Empresa</u>

2. - Inherentes Al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En Manejo de Valores</u>
2.2	Don de Mando	<u>Seguridad en sí Mismo</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de Problemas y Facilidad de Palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente Presentación</u>

h) Condiciones de Trabajo.

1. Instalaciones

A) Color	<u>Claro y Decoración Sencilla</u>
B) Ventilación	<u>Buena Ventilación</u>

Descripción del Puesto.

Contador General

Área: <u>Gerencia Administrativa</u> Departamento: <u>Contabilidad</u>
<u>General</u> <u>Staff</u>
Clave: B.1.1

A) Identificación del Puesto.

1. Título del Puesto.

Contador Publico (Staff).

1.1 Puesto Existente: \_\_X\_\_

Nueva Creación: \_\_\_

1.2 Puestos Afines.

Ninguno

2. - Propósito del Puesto.

Proporciona controles de tipo contable en la empresa, para su buen funcionamiento.

3. - Probables Puestos Sustitutos.

Ninguno

4. - Número de Plazas.

Única

5. - Localización Física.

No tiene localización dentro de la empresa debido a que es staff.

6. - Nivel Organizacional.

Recibe instrucciones de la Gerencia Administrativa, funciona como Staff.

7. - Reportar A:

Gerencia Administrativa.

8. - Subordinados

Ninguno



9. - Tipo de Puesto

Confianza (X )                      Sindical ( )                      Base ( )  
Honorarios ( )                      Eventual ( )                      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (100%)                      Operativo (0%)

11. Material y Equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Papelería en General

12 Sueldo

Mercado \$10,000.00      Organización: \$10,000.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Facturación
2. Declaraciones de Impuestos
3. Listados de Clientes y Proveedores.

14.. Periodo de Revisión

Trimestral (X )      Mensual ( )      Otros ( )

B. Funciones del Puesto

1. Genérica.

Presentación de declaraciones trimestrales y anuales.

## 2. Específica.

- Ordena facturas de clientes y proveedores.
- Realiza listas de proveedores y clientes.
- Realiza estados financieros
- Encargado de tramites en el seguro social
- Realiza declaraciones trimestrales y anuales
- Cuadra la contabilidad
- Encargado de pagos de declaraciones y seguro social

### C) Relaciones del Puesto

#### 1. Internas.

Permanentes: Gerencia Administrativa  
Periódicas: Secretarias

#### 2. Externas.

Permanentes: Secretaría de Hacienda y Crédito Público  
Periódicas: Instituto Mexicano del Seguro Social  
Eventuales: Bancos

### C. Requisitos Del Puesto

#### 1. Inherentes Al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Contador Público</u>
1.2	Edad	<u>30 Años Mínimo</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Necesaria 5 Años en el Área.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Finanzas, Posgrados Y Diplomados</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>A 30 Kilómetros de la Empresa.</u>

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

## 2. - Inherentes Al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>Ética profesional.</u>
2.2	Don de Mando	<u>No Necesaria</u>
2.3	Habilidad	<u>En cuestiones contables.</u>
2.4	Presentación	<u>No necesaria.</u>

## Descripción del Puesto

<b>Secretaria</b>	
Área: <u>Gerencia Administrativa</u>	Clave: <u>B.1.2</u>

### A) Identificación del Puesto.

#### 1. Título del Puesto.

Secretaria.

1.1 Puesto Existente: Xx

Nueva Creación: \_\_

1.2 Puestos Afines.

Asistente Administrativo

#### 2. - Propósito Del Puesto.

Encargada de elaborar formas, oficios, correspondientes al giro de la empresa, apoyando a la gerencia en atención al cliente.

#### 3. - Probables Puestos Sustitutos.

Auxiliar Contable

Auxiliar Administrativo

#### 4. - Número De Plazas.

Única

#### 5. - Localización Física.

Segundo piso, continua de la gerencia administrativa.

#### 6. - Nivel Organizacional.

Ubicada en el segundo nivel jerárquico, de la estructura orgánica, trabaja a las órdenes del gerente administrativo.

#### 7. - Reportar A:

Gerente Administrativo

#### 8. - Subordinados

Ninguno

9. - Tipo de Puesto

Confianza (X )      Sindical ( )      Base ( )  
Honorarios ( )      Eventual ( )      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (100%)      Operativo (0%)

11. Material y Equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Papelería en General
5. Directorio de Clientes y Proveedores
6. Archivo

12. Sueldo

Mercado \$ 4000.00      Organización \$ 4000.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Números confidenciales de Clientes
2. Directorios de Proveedores y Clientes
3. Presupuestos de Ingresos y Egresos
4. Aspectos Fiscales

14. Periodo de Revisión

Trimestral ( )      Mensual ( )      Anual ( X )

## B. Funciones del Puesto

### 1. Genérica.

Asiste y colabora en todo lo referente a la gerencia administrativa, conforme al giro de la empresa.

### 2. Específica.

- Recibe pagos de clientes en la empresa, emitiendo respectivos recibos.
- Ayuda en la adquisiciones de materiales de la empresa, presupuestando los diferentes materiales.
- Cumple con los mecanismos internos para pagos, créditos y cobranza.
- Elabora todo tipo de oficios de la empresa, tales como: oficios, cartas, expedientes, contratos, facturas, entre otros
- Atiende a proveedores y clientes de cuantas pagadas y cuentas por pagar.
- Hace y recibe llamadas telefónicas.
- Ordena y archiva documentos correspondientes a la contabilidad.
- Archiva expedientes de clientes.
- Proporciona información a nuevos clientes.
- Encargada de tomar la asistencia de clientes en cursos de capacitación.
- Elabora diplomas de cursos de capacitación, de los asistentes.
- Proporciona información de cursos subsecuentes, registrarlos, así como la recepción de pagos por el mismo concepto.

## C) Relaciones del Puesto

### 1. Internas.

Permanentes:	<u>Gerencia Administrativa</u>
Periódicas:	<u>Secretaría del Director Administrador</u>
Eventuales:	<u>Contador General y Asistente Admón.</u>

## 2. Externas.

Permanentes:

Clientes y proveedores

Periódicas:

Instituciones y organizaciones

## B) Requisitos del Puesto

### 1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Técnica</u>
1.2	Edad	<u>Mínimo 30 Años</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Necesaria 3 Años.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Programas de cómputo.</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>Máximo a 30 Kilómetros de la empresa.</u>

### 2. - Inherentes Al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En manejo de información</u>
2.2	Don de Mando	<u>No necesaria</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de Problemas y facilidad de palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente presentación</u>

## E. Condiciones de Trabajo.

### 1. Instalaciones

B) Color

Claro y decoración sencilla

Ventilación

Buena ventilación

Descripción del Puesto  
Asistente Administrativo

Área: Gerencia Administrativa

Clave: C1

A) Identificación del Puesto.

1. Título del Puesto.

Asistente Administrativo

1.1 Puesto Existente:  X

1.2 Puestos Afines.

Nueva Creación:  \_\_\_

Ninguno

2. - Propósito del Puesto.  
para entregarla al contador (staff).

Preparar documentos contables

3.- Probables Puestos Sustitutos.

Auxiliar Contable

4. - Número De Plazas.

Única

5. - Localización Física.

Localizado en el primer piso en  
oficinas generales.

6. - Nivel Organizacional.  
Ubicado en la gerencia  
administrativa, obedece órdenes de la misma gerencia, que corresponde al  
tercer nivel jerárquico de la estructura organizacional.

7. - Reportar A:

Gerencia Administrativa

8. - Subordinados

Ninguno



9. - Tipo de Puesto

Confianza ( X )      Sindical ( )      Base ( )  
Honorarios ( )      Eventual ( )      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (100%)      Operativo ( )

11. Material y Equipo

1. - Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Papelería en General

12. Sueldo

Mercado \$ 4000.00      Organización \$ 4000.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Nómina de empleados
2. Documentos Fiscales
3. Factoraje
4. Datos de proveedores y clientes

14. Periodo de Revisión

Trimestral ( X )      Mensual ( )      Otros ( )

B. Funciones del Puesto

1. Genérica.

Organiza, archiva y prepara documentos para el contador.

## 2. Específica.

- ⇒ Ordena y realiza pólizas de diario.
- ⇒ Prepara facturas, para archivo propio de la empresa, así como para entregar al contador.
- ⇒ Utiliza el catalogo de cuentas.
- ⇒ Hace vales de caja.
- ⇒ Esta pendiente de pagos y cobros relacionados con la empresa
- ⇒ Prepara cheques para su firma
- ⇒ Realiza pagos de diferentes gastos tales como: teléfono, agua y luz entre otros.
- ⇒ Prepara Nóminas

### C) Relaciones del Puesto

#### 1. Internas.

Permanentes:	<u>Gerencia Administrativa</u>
Periódicas:	<u>Secretaria</u>
Eventuales:	<u>Mensajero</u>

#### 3. Externas.

Permanentes:	<u>Contador Staff</u>
Periódicas:	Cientes Y Proveedores
Eventuales:	Bancos

### C) Requisitos del Puesto

#### 1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Estudiante de licenciatura en administración o contabilidad, o bien licenciatura trunca.</u>
1.2	Edad	<u>20 Años Mínimo</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>No Necesaria</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Computación y Nómina</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>No Mayor de 30 Kilómetros de la Empresa.</u>

#### 2. - Inherentes Al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En manejo de información</u>
2.2	Don de Mando	<u>No necesaria</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de problemas y facilidad de Palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>buena Presentación</u>

### E. Condiciones de Trabajo.

#### 1. Instalaciones

A) Color	<u>Claro y decoración Sencilla</u>
B) Ventilación	<u>Buena Ventilación</u>

## Descripción del Puesto

<b>Gerencia de Operaciones</b>	
<b>Área: Operativa</b>	<b>Clave: B2.</b>

### A) Identificación del Puesto.

#### 1. Título del Puesto.

Gerente Operativo

1.1 Puesto Existente:  X

Nueva Creación:    

1.2. Puestos Afines.

Gerencia Administrativa

2. - Propósito del Puesto.

Supervisar y coordinar las funciones realizadas en programas de control de calidad.

3. - Probables Puestos Sustitutos.

Gerencia Administrativa

4. - Número de Plazas.

Única

5. - Localización Física.

Se ubica en el primer piso, lado izquierdo de la oficina del director general.

6. - Nivel Organizacional.

Ubicado en el segundo nivel jerárquico, recibe instrucciones del director general.

7. - Reportar A:

Director General

8. - Subordinados

1. Jefe de Química Clínica
2. Jefe de Parasitología
3. Jefe de Hepatología
4. Jefe de Bacteriología

9. - Tipo de Puesto

Confianza (X )      Sindical ( )      Base ( )  
Honorarios ( )      Eventual ( )      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (0%)      Operativo (100%)

11 Material y equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Fax
5. Teléfono
6. Copiadora
7. Programas de cómputo para el control de calidad
8. Papelería en General.

12. Sueldo

Mercado \$35000.00      Organización \$ 35000.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Registro de clientes.
2. Números confidenciales de clientes
3. Contenido de las muestras de las distintas áreas
4. Resultados del análisis de resultados de clientes
5. Confidencialidad entre clientes participantes

14. Periodo de Revisión

Semestral ( )      Mensual (X )      Otros ( )

## G) Funciones del Puesto

### 1. Genérica.

Coordinar los programas de evaluación de control de calidad externo para todos los laboratorios de análisis clínicos participantes.

### 2. Específica.

- Supervisa que las muestras se encuentren en óptimas condiciones, así como también que correspondan a lo más cercano posible de problemas clínicos actuales, en laboratorios.
- Específica los datos clínicos de los pacientes a que corresponde la muestra.
- Encargado de elaborar la evaluación de los resultados reportados por los laboratorios.
- Elabora los comentarios, sugerencias y experiencias para todos los laboratorios.
- Encargado de sacar el resultado del análisis de resultados por laboratorio.
- Encargado de dirigir la discusión mensual para los clientes.
- Presta asesoría técnica para todos los clientes, que así lo requieran.
- Capacita al personal de las respectivas áreas en control de calidad.
- Encargado de dar conferencias, mesas redondas, entre otros.

## i) Relaciones del Puesto

### 1. Internas.

Permanentes:	<u>Jefes de análisis de las 4 Áreas.</u>
Periódicas:	<u>Director General</u>
Eventuales	<u>Gerencia Administrativa.</u>

### 2. Externas.

A) Permanentes:	<u>Clientes</u>
B) Periódicas:	<u>Proveedores</u>
C) Eventuales.	<u>Organismos Públicos Y Privados</u>

j) Requisitos del Puesto

1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Químico Bacteriólogo y Parasitólogo (QBP)</u>
1.2	Edad	<u>Mayor de 35 Años</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Mínimo 5 años en control de Calidad.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Posgrados, Diplomados Y Cursos</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>Máximo A 30 Kilómetros de la Empresa</u>

2. - Inherentes al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En Manejo de Valores</u>
2.2	Don de Mando	<u>Seguridad en sí mismo</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de Problemas y</u> <u>Facilidad de Palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente Presentación</u>

k) Condiciones de Trabajo.

1. Instalaciones

A. Color	<u>Claro y decoración Sencilla</u>
B) Ventilación	<u>Buena Ventilación</u>

### Descripción del Puesto

Jefe del departamento de química clínica.

Área: <u>Química Clínica</u>	Departamento: <u>Gerencia Operativa</u>
Clave: <u>C.2</u>	

#### A) Identificación del Puesto.

##### 1. Título del Puesto.

Jefe del Departamento de Química Clínica

1.1 Puesto Existente: x

Nueva Creación: \_\_\_

1.2 Puestos Afines.

Ninguno

##### 2. - Propósito Del Puesto.

Garantizar el control de calidad externo de laboratorios de análisis clínicos en sus 23 pruebas de laboratorio de química clínica.

##### 3. - Probables Puestos Sustitutos.

Ninguno

##### 4. - Número De Plazas.

Única

##### 5. - Localización Física.

Primer nivel de la empresa en oficinas generales.

##### 6. - Nivel Organizacional.

Ubicado dentro de la gerencia administrativa, misma que gira las respectivas órdenes, estructuralmente tercer nivel jerárquico.

##### 7. - Reportar A:

Gerencia Operativa

##### 8. - Subordinados

1. Encargado del Análisis Químico.

##### 9. - Tipo de Puesto

Confianza ( )

Sindical ( )

Base ( )

Honorarios (Xx)

Eventual ( )

Otro ( )



## 10. Clasificación del Puesto

Administrativo (50%)

Operativo (50%)

## 11. Material y Equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Reactivos.
5. Equipo Y Material De Laboratorio.
6. Sueros Control
7. Hemolizados

## 12. Sueldo

Mercado \$15000.00    Organización \$ 15000.00

## 13. Aspectos Confidenciales.

1. Números confidenciales de clientes
2. Contenido de las muestras, hasta antes de ser evaluados
3. Valores esperados de los sueros control
4. Marca y lote de los sueros control

## 14. Periodo de Revisión

Trimestral ( )    Mensual (Xx)    Otros ( )

## B) Funciones del Puesto

### 1. Genérica.

Apoya, asesora, evalúa y realiza estadísticas de los resultados reportados por todos los clientes.

## 2. Específica.

- Atención a clientes, con respecto a muestras químicas.
- Evalúa los resultados reportados por los laboratorios.
- Realiza la estadística de los resultados.
- Presta asesoramiento a todos los clientes que así lo soliciten, del área respectiva.
- Imparte cursos de control de calidad externa e interna para laboratorios en el área de química clínica.
- Realiza investigaciones dentro de la empresa, mismos que deben de ser publicados y distribuidos a todos los clientes.
- Asesora al nuevo personal del área en química clínica.
- Participa en la realización juntas mensuales de clientes, donde se discuten los resultados reportados a todos los clientes, incluyendo asesoramiento grupal.
- Gira instrucciones del manejo de muestras tanto liofilizados o líquidos.
- Analiza componentes de las muestras repartidas a clientes.
- Gira instrucciones del uso de métodos de las distintas técnicas clínicas.

### C) Relaciones del Puesto

#### 1. Internas.

Permanentes:	<u>Gerencia operativa y encargado del Análisis Químico</u>
Periódicas:	<u>Jefaturas de las otras Áreas</u>
Eventuales:	<u>Director General y Gerencia Administrativa.</u>

#### 2. Externas.

Permanentes:	<u>Clientes</u>
Periódicas:	<u>Proveedores de Sueros Control</u>
Eventuales:	<u>Instituciones Públicas Y Privadas</u>

d) Requisitos del Puesto

1. Inherentes al Puesto.

- |     |                |  |
|-----|----------------|--|
| 1.1 | Escolaridad    | <u>Químico</u>   |
| 1.2 | Edad           | <u>Mayor de 30 Años</u>  |
| 1.3 | Sexo           | <u>Indistinto</u>  |
| 1.4 | Experiencia    | <u>Mínimo 3 años trabajando en control de calidad de química clínica</u> |
| 1.5 | Otros Estudios | <u>Diplomados, Cursos.</u>   |
| 1.6 | Estado Civil   | <u>Indistinto</u>  |
| 1.7 | Domicilio      | <u>No mayor a 30 Kilómetros de la empresa</u>                            |

2. - Inherentes al Prospecto

- |     |                 |  |
|-----|-----------------|--|
| 2.1 | Responsabilidad | <u>Manejo de información y valores</u>               |
| 2.2 | Don de Mando    | <u>Seguridad en sí mismo</u>                         |
| 2.3 | Habilidad       | <u>Solución de problemas y facilidad de palabra.</u> |
| 2.4 | Presentación    | <u>Excelente Presentación</u>                        |

E. Condiciones de Trabajo.

1. Instalaciones

- |                |                                    |
|----------------|------------------------------------|
| D) Color       | <u>Claro y decoración Sencilla</u> |
| E) Ventilación | <u>Buena ventilación</u>           |

## Descripción del Puesto

Área: Parasitología	Departamento: Gerencia Operativa
Clave: C.3	

### A) Identificación Del Puesto.

#### 1. Título Del Puesto.

Jefe del Departamento de Parasitología.

1.1 Puesto Existente:

Nueva Creación:

1.2 Puestos Afines.

Ninguno

#### 2. - Propósito del Puesto.

Elaborar muestras Parasitológicas,  
así como procesar resultados

#### 3. - Probables Puestos Sustitutos.

Ninguno

#### 4. - Número De Plazas.

Única

#### 5. - Localización Física.

Nueces 97, Col Nueva Santa  
María, Cp.02800  
Azcapotzalco,, México DF.

#### 6. - Nivel Organizacional.

Tercer Nivel

#### 7. - Reportar A:

Gerencia Operativa

#### 8. - Subordinados

Ninguno

#### 9. - Tipo De Puesto

Confianza ( )

Sindical ( )

Base ( )

Honorarios (X)

Eventual ( )

Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (50%)

Operativo (50%)

11 Material y equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Reactivos.
5. Equipo de Laboratorio

12 Sueldo

Mercado \$8000.00 Organización \$ 15000.00

13 Aspectos Confidenciales.

1. Números confidenciales de clientes
2. Contenido de las muestras, hasta antes del reporte de resultados
3. Registro de laboratorios o clientes

14 Periodo de Revisión

Trimestral ( ) Mensual ( X ) Otros ( )

B. Funciones del Puesto

1. Genérica.

Elaboración mensual de muestras problema para la distribución de las mismas a todos los clientes.

## 2. Específica.

- Envía concentrado de uno o varios parásitos u otro material problema.
- Gira instrucciones del manejo de la muestra.
- Atención a clientes de dudas básica, sobre el área.
- Captura resultados reportados por los laboratorios.
- Conseguir muestras parasitológicas, para procesarlas y elaborar las muestras control que se distribuyen a los clientes.
- Ayuda a realizar investigaciones dentro de la empresa.
- Apoya a la realización de las juntas mensuales de clientes.
- Si la muestra requiere datos clínicos del paciente, hacerlas saber por escrito a cada uno de los clientes.
- Presta asesoría a los diferentes clientes en el arrea, si así lo requieren.
- Guarda muestras, con sus respectivos tratamientos, para la coproteca de la empresa.

### C) Relaciones del Puesto

#### 1. Internas.

Permanentes:	<u>Gerencia Operativa</u>
Periódicas:	<u>Las otras Jefaturas de las Áreas.</u>
Eventuales:	<u>Director General</u>

#### 2. Externas.

Permanentes:	<u>Clientes</u>
Periódicas:	<u>Proveedores</u>
Eventuales.	<u>Instituciones Públicas y Privadas</u>

### d) Requisitos del Puesto

#### 1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Químico.</u>
1.2	Edad	<u>Mayor de 30 Años</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Necesaria 3 Años en el Área.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Cursos Diplomados.</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>No mayor de 30 Kilómetros de la empresa</u>

## 2. - Inherentes al Prospecto

- |     |                 |  |
|-----|-----------------|--|
| 2.1 | Responsabilidad | <u>En manejo de valores e Información.</u>           |
| 2.2 | Don de Mando    | <u>Seguridad en sí mismo</u>                         |
| 2.3 | Habilidad       | <u>Solución de problemas y facilidad de palabra.</u> |
| 2.4 | Presentación    | <u>Excelente Presentación</u>                        |

## E. Condiciones de Trabajo.

### 1. Instalaciones

- |                |                                    |
|----------------|------------------------------------|
| C) Color       | <u>Claro y decoración sencilla</u> |
| D) Ventilación | <u>Buena ventilación</u>           |

## Descripción del Puesto

Área: Hematología	Departamento: Gerencia Operativa
Clave: C.4	

### A) Identificación del Puesto.

#### 1. Título del Puesto.

Jefe del Departamento de Hematología.

1.1 Puesto Existente: Xx

Nueva Creación: \_\_\_

1.2 Puestos Afines.

Ninguno

#### 2. - Propósito Del Puesto.

Elaborar muestras hematológicas, así como procesar resultados

#### 3. - Probables Puestos Sustitutos.

Ninguno

#### 4. - Número De Plazas.

Única

#### 5. - Localización Física.

Primer piso, oficinas generales.

#### 6. - Nivel Organizacional.

Ubicado dentro de la gerencia operativa, en el tercer nivel jerárquico de la estructura organizacional de la empresa.

#### 7. - Reportar A:

Gerencia Operativa

#### 8. - Subordinados

Ninguno

#### 9. - Tipo De Puesto

Confianza ( )      Sindical ( )      Base ( )

Honorarios (X)      Eventual ( )      Otro ( )



## 10. Clasificación del Puesto

Administrativo (50%)

Operativo (50%)

## 11. Material Y Equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Reactivos.
5. Equipo de Laboratorio

## 12 Sueldo

Mercado \$8000.00 Organización \$ 15000.00

## 13 Aspectos Confidenciales.

1. Números Confidenciales de Clientes
2. Contenido de las muestras
3. Registros de Laboratorios

## 14 Periodo de Revisión

Trimestral ( ) Mensual (X) Otros ( )

## B). Funciones del Puesto

### 1. Genérica.

Elaboración mensual de muestras control para la distribución de las mismas a todos los clientes.

## 2. Específica.

- Proporciona mensualmente un hemolizado en el que se analiza únicamente la hemoglobina.
- Proporciona laminillas o diapositivas para su reproducción, y así poder enviarlas a los clientes.
- Instrucciones de manejo de las muestras.
- Proporciona por escrito los datos clínicos de los pacientes.
- Atención a clientes de dudas básica, sobre el área.
- Captura resultados reportados por los laboratorios.
- Consigue muestras hematológicas, para procesarlas y elaborar las muestras control que se distribuyen a los clientes.
- Ayuda a realizar investigaciones dentro de la empresa.
- Apoya a la realización de las juntas mensuales de clientes.
- Proporciona asesoría del área a los distintos clientes que así lo requieran.
- Participa en las juntas de discusión de resultados.

### C) Relaciones del Puesto

#### 1. Internas.

Permanentes:	<u>Gerencia Operativa</u>
Periódicas:	<u>Las otras Jefaturas de Área</u>
Eventuales:	<u>Director Administrador y Gerente Administrativo</u>

#### 2. Externas.

Permanentes:	<u>Clientes</u>
Periódicas:	<u>Proveedores</u>
Eventuales:	<u>Instituciones Públicas Y Privadas</u>

### C) Requisitos del Puesto

#### 1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Químico</u>
1.2	Edad	<u>Mayor de 30 Años</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Necesaria 3 Años en el Área.</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Cursos, Diplomados o Posgrado</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>No Mayor a 30 kilómetros de la Empresa</u>

#### 2. - Inherentes al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En Manejo de Valores</u>
2.2	Don de Mando	<u>Seguridad en sí Mismo</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de problemas y facilidad De Palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente Presentación</u>

### E. Condiciones de Trabajo.

#### 1. Instalaciones

E) Color	<u>Claro y decoración sencilla</u>
F) Ventilación	<u>Buena Ventilación</u>

## Descripción del Puesto

Área: Bacteriología	Departamento: Gerencia Operativa
	Clave: C.5

### A) Identificación del Puesto.

#### 1. Título del Puesto.

Jefe del Departamento de Bacteriología

1.1 Puesto Existente: X

Nueva Creación: \_\_\_

1.2 Puestos Afines.

Ninguno

#### 2. - Propósito del Puesto.

Elaborar muestras bacteriológicas, así como comentarios de resultados

#### 3. - Probables Puestos Sustitutos.

Ninguno

#### 4. - Número de Plazas.

Única

#### 5. - Localización Física.

Nueces 97, Col Nueva Santa María, Cp.02800 Azcapotzalco, México DF.

#### 6. - Nivel Organizacional.

Ubicado en la Gerencia Operativa, en el tercer nivel Jerárquico de la Organización.

#### 7. - Reportar A:

Gerencia Operativa

#### 8. - Subordinados

Encargado del Análisis Químico.

9. - Tipo de Puesto

Confianza ( )      Sindical ( )      Base ( )  
Honorarios (X )      Eventual ( )      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (50%)      Operativo (50%)

11. Material y Equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Reactivos.
5. Equipo de Laboratorio

12. Sueldo

Mercado \$8000.00      Organización \$ 15000.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Números confidenciales de clientes
2. Contenido de la muestra problema
3. Registro de clientes

14. Periodo de Revisión

Trimestral ( )      Mensual (Xx)      Otros ( )

## B. Funciones del Puesto

### 1. Genérica.

Elaboración mensual de muestras control para la distribución de las mismas a todos los clientes.

### 2. Específica.

- Escoge microorganismo, y sembrarlo obteniendo tantas muestras como número de clientes que participen en el área.
- Atiende a clientes de dudas básica, sobre el área.
- Capturar resultados reportados por los laboratorios.
- Ayuda a realizar investigaciones dentro de la empresa.
- Apoya a la realización de las juntas mensuales de clientes.
- Elabora comentarios de los resultados para los clientes.
- Gira instrucciones de manejo por escrito de las muestras.
- Proporciona datos clínicos de pacientes del cual fue aislado y se señalan los datos a informar para su evaluación.
- Proporciona asesoría a los clientes que así lo soliciten.
- Capacita al analista químico, en captura de resultados.

## C) Relaciones del Puesto

### 1. Internas.

Permanentes: Gerencia Administrativa  
Periódicas: Las otras Jefaturas de Área  
Eventuales: Gerencia administrativa y director general

### 2. Externas.

Permanentes: Clientes  
Periódicas: Proveedores  
Eventuales: Instituciones Públicas y Privadas.

## D) Requisitos del Puesto

### 1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Químico</u>
1.2	Edad	<u>Mayor de 30 Años</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>Necesaria 3 años en el área.</u>
1.5	Otros estudios	<u>Cursos, diplomados o posgrado</u>
1.6	Estado civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>No mayor a 30 kilómetros de la empresa</u>

### 2. - Inherentes al prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>En manejo de valores</u>
2.2	Don de mando	<u>Seguridad en sí mismo</u>
2.3	Habilidad	<u>Solución de problemas y facilidad de palabra.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente presentación</u>

## E. Condiciones de Trabajo.

### 1. Instalaciones

B) Color

Claro y decoración sencilla

C) Ventilación

Buena ventilación

## Descripción del Puesto

Área: Bacteriología	Departamento: Gerencia Operativa
	Clave: D1

### A) Identificación del Puesto.

#### 1. Título del Puesto.

Analista Química.

1.1 Puesto Existente: X

1.2 Puestos Afines.

Nueva Creación:     

Estudiante de Químico, \_\_\_\_\_

Bacteriólogo y Parasitólogo.

2. - Propósito del Puesto: Preparar hemolizados y sueros control para el área de química clínica así, como el ayudar en la captura de resultados.

3. - Probables Puestos Sustitutos.

Técnico laboratorista clínico

4. - Número de Plazas.

Única

5. - Localización Física.

Primer piso, área de laboratorio.

6. - Nivel Organizacional.

Ubicado en la jefatura de análisis de química clínica, corresponde al cuarto nivel jerárquico en la estructura de la empresa.

7. - Reportar A:

Jefatura de análisis de Química Clínica.

8. - Subordinados

Ayudante en General



9. - Tipo De Puesto

Confianza ( X )            Sindical ( )            Base ( )  
Honorarios ( )            Eventual ( )            Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (50%)            Operativo (50%)

11. Material y Equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Reactivos.
5. Equipo de Laboratorio

12. Sueldo

Mercado \$4000.00    Organización \$ 4500.00

13. Aspectos Confidenciales.

1. Clientes
2. Contenido de la muestra
3. Marca de sueros control
4. Lote de los sueros control
5. Valores esperados de los sueros control

14. Periodo de Revisión

Trimestral ( )    Mensual ( X )    Otros ( )

## B) Funciones del Puesto

### 1. Genérica.

Elaboración mensual de hemolizados y preparar sueros control

### 2. Específica.

- Coordinarse con el jefe de análisis clínico para la preparación hemolizados y sueros control.
- Atiende las técnicas a utilizar para la elaboración de hemolizados según instrucciones del jefe de análisis de química clínica.
- Coordina tareas y labores con el ayudante en general.
- Ayuda a la captura de resultados en el programa de cómputo.
- Consigue muestras sanguíneas, para procesarlas y elaborar las muestras control que se distribuyen a los clientes.
- Una vez obtenida la muestra vierte en los tubos de microcentrifuga correspondientes.
- Supervisa la correcta etiquetación de sueros, y hemolizados por parte del ayudante en general.
- Supervisa la elaboración de los medios de transporte de la muestra (gel congelado)
- Recopilar muestras sanguíneas de hospitales o bancos de sangre.

## C) Relaciones del Puesto

### 1. Internas.

Permanentes: Jefatura de análisis de química clínica  
Periódicas: Gerencia Operativa  
Eventuales: Otras Jefaturas de Área.

## 2. Externas.

Permanentes:

Hospitales

Periódicas:

Banco de Sangre

Eventuales.

Asociaciones.

### d) Requisitos del Puesto

#### 1. Inherentes al Puesto.

1.1	Escolaridad	<u>Técnico, estudiante o Pasante</u>
1.2	Edad	<u>25 Años Mínimo</u>
1.3	Sexo	<u>Indistinto</u>
1.4	Experiencia	<u>No necesaria</u>
1.5	Otros Estudios	<u>Cursos, y diplomados</u>
1.6	Estado Civil	<u>Indistinto</u>
1.7	Domicilio	<u>No mayor a 30 kilómetros de la empresa</u>

#### 2. - Inherentes al Prospecto

2.1	Responsabilidad	<u>Manejo de Muestras</u>
2.2	Don de Mando	<u>No necesario</u>
2.3	Habilidad	<u>Técnicas de Laboratorio.</u>
2.4	Presentación	<u>Excelente presentación</u>

### E. Condiciones De Trabajo.

#### 1. Instalaciones

C) Color

Claro y decoración sencilla

D) Ventilación

Buena Ventilación

## Descripción del Puesto

Área: Bacteriología	Departamento: Gerencia Operativa
Clave: D2	

### E) Identificación del Puesto.

#### 2. Título del Puesto.

##### Analista Químico.

1.1 Puesto Existente: X

Nueva Creación:     

1.2 Puestos Afines.

Estudiante de Químico,

Bacteriólogo y Parasitólogo.

2. - Propósito Del Puesto: Preparar o sembrar los microorganismos para obtención de muestras problema para los clientes.

3. - Probables Puestos Sustitutos. Técnico laboratorista clínico

4. - Número De Plazas. Única

5. - Localización Física. Primer piso área de laboratorio

6. - Nivel Organizacional. Ubicado en la jefatura de análisis de Bacteriología, corresponde al cuarto nivel jerárquico en la estructura de la empresa.

7. - Reportar A: Jefatura de Análisis Bacteriología.

8. - Subordinados Ayudante en General

9. - Tipo De Puesto

Confianza ( X )      Sindical ( )      Base ( )  
Honorarios ( )      Eventual ( )      Otro ( )

10. Clasificación del Puesto

Administrativo (50%)      Operativo (50%)

11.- Material y Equipo

1. Computadora
2. Impresora
3. Sumadora
4. Reactivos.
5. Equipo de Laboratorio

12. Sueldo

Mercado \$4000.00      Organización \$ 4500.00

13. Aspectos Confidenciales.

- a) Números confidenciales de clientes
- b) Contenido de la muestra

14. Periodo de revisión

Trimestral ( )      Mensual ( X )      Otros ( )

F) Funciones del Puesto

1. Genérica.

Siembra microorganismos para su reproducción, suficientes para distribuirlos a los clientes.

## 2. Específica.

- Coordinarse con el jefe de análisis de bacteriología para sembrar la muestra problema a distribuir.
- Atiende las técnicas a utilizar para la elaboración del sembrado según instrucciones del jefe de análisis de química clínica.
- Coordina tareas y labores con el ayudante en general.
- Ayuda a la captura de resultados en el programa de cómputo.
- Consigue muestras de microorganismos, para procesarlas y elaborar las muestras control que se distribuyen a los clientes.
- Una vez obtenida el total de la muestra verterla en tubos de micro centrifuga, tantas como el número de participantes en el área sean.
- Supervisa la correcta etiquetación de los microorganismos.
- Supervisa la elaboración de los medios de transporte de la muestra (gel congelado)
- Contribuye con todos los cuidados necesarios para evitar la contaminación del microorganismo.
- Asiste en todo lo requerido por el jefe del área.

### C) Relaciones del Puesto

#### 1. Internas.

Permanentes:

Jefatura de Análisis Bacteriología

Periódicas:

Gerencia Operativa

Eventuales:

Otras Jefaturas de Área.

#### 1. Externas.

Permanentes:

Hospitales

Periódicas:

Banco de Sangre

Eventuales.

Asociaciones.

e) Requisitos del Puesto

1. Inherentes al Puesto.

a) Escolaridad	<u>Técnico, estudiante o pasante</u>
c) Edad	<u>25 años mínimo</u>
d) Sexo	<u>Indistinto</u>
e) Experiencia	<u>No necesaria</u>
f) Otros Estudios	<u>Cursos, y diplomados</u>
g) Estado Civil	<u>Indistinto</u>
h) Domicilio	<u>No mayor a 30 kilómetros de la empresa</u>

2. - Inherentes al Prospecto

a) Responsabilidad	<u>Manejo de muestras</u>
b) Don de mando	<u>No necesario</u>
c) Habilidad	<u>Técnicas de laboratorio.</u>
d) Presentación	<u>Excelente presentación</u>

E. Condiciones de trabajo.

2. Instalaciones

a) Color	<u>Claro y decoración sencilla</u>
b) Ventilación	<u>Buena ventilación</u>

Descripción del Puesto.

Área: <i>Ayudante en General</i>	Departamento: <i>Operativo</i>
Clave: <i>E1</i>	

A) Identificación del puesto.

1. Título del puesto.

Ayudante en general

1.1 Puesto existente:

1.2 Puestos afines.

Nueva creación:

Ninguno

2. - Propósito del puesto.

Colaborar en todas las actividades que así se le solicite.

3. - Probables puestos sustitutos.

Mensajero

4. - Número de plazas.

Dos

5. - Localización física.

Sin lugar específico.

6. - Nivel organizacional.

Corresponde al quinto nivel jerárquico de la estructura organizacional de la empresa.

7. - Reportar a:

Responsable de análisis clínico

8. - Subordinados

Ninguno

9. - Tipo de puesto

Confianza ( )

Sindical ( )

Base ( )

Honorarios ( X )

Eventual ( )

Otro ( )



10. Clasificación del puesto

Administrativo (    )

Operativo (100%)

11. Material y equipo

1. Papelería en general
2. Impresora
3. Sumadora
4. Reactivos.
5. Equipo de laboratorio

12. Sueldo

Mercado: Sueldo mínimo

Organización \$ 2,000.00

13. Aspectos confidenciales.

1. Lotes y marcas de reactivo
6. Números confidenciales de clientes
7. Datos de clientes.

14. Periodo de revisión

Trimestral (    )    Mensual ( X )    Otros (    )

B. Funciones del Puesto

1. Genérica.

Asiste en todas las actividades, que se le asignen.

2. Específica.

- Fotocopia resultados generales del ciclo.
- Compagina copias, y se arman juegos.
- Quitar etiquetas de sueros controles, y volver a etiquetar.
- Etiquetar sobres de resultados por cada cliente.
- Atención de clientes, llamadas telefónicas y turnar al área correspondiente.
- Captura resultados reportados por los laboratorios.
- Entrega muestras a los laboratorios.
- Asiste en todas las actividades que así lo requieran, los jefes de departamento.
- Recibe y rectifica pedidos de proveedores.
- Ayuda a cargar todo tipo de materiales.
- Empaqueta muestras para envíos a provincia.

C) Relaciones del puesto

1. Internas.

Permanentes:

Responsable de Análisis Químico

Periódicas:

Jefatura de Análisis de Química Clínica

Eventuales:

Gerencia Operativa

2. Externas.

Permanentes:

Clientes

Periódicas:

Proveedores

D) Requisitos del puesto

1. Inherentes al puesto.

1.1 Escolaridad

Preparatoria

1.2 Edad

Mayor de 20 años

1.3 Sexo

Indistinto

1.4 Experiencia

No Necesaria.

1.5 Otros Estudios

Ninguno

1.6 Estado Civil

Indistinto

1.7 Domicilio

No mayor de 30 kilómetros de la  
empresa.

2. - Inherentes al prospecto

2.1 Responsabilidad

En manejo de información y puntualidad

2.2 Don de Mando

No necesario

2.3 Habilidad

Solución de problemas y facilidad de  
palabra.

2.4 Presentación

Excelente presentación

E. Condiciones de trabajo.

1. Instalaciones

E) Color

Claro y decoración sencilla

F) Ventilación

Buena ventilación

### 3.5.2 Manual de Procedimientos Administrativos



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ABRIL 2001  
MÉXICO DF.

## Contenido

1. Introducción
2. Propósito del manual
3. Catálogo de procedimientos.
4. Procedimiento.
  - a) Título del procedimiento
  - b) Propósito del procedimiento
  - c) Normas del procedimiento
  - d) Diagramas de flujo
  - e) Descripción del diagrama de flujo.
  - f) Formatos del procedimiento.
  - g) Instructivo de llenado.

## 1. Introducción

El manual de procedimientos de la empresa "Calidad 2000, Asociación para Garantía de la Calidad de los Laboratorios S.C." nos indica los pasos a seguir para la realización de funciones que nos permitan lograr los objetivos, indica la forma de hacer gran parte del trabajo así como los puntos involucrados.

## 2. Propósito del Manual.

Proporcionar una herramienta que contenga los pasos a seguir así como los procedimientos mas empleados en la empresa "Calidad 2000, Asociación Para Garantía de La Calidad de los Laboratorios S.C.

**Simbología utilizada en los procedimientos.**



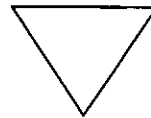
**Inicio y termino  
Del procedimiento**



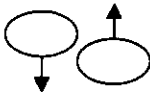
**Actividad**



**Documentos**



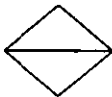
**Archivo**



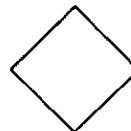
**Conector de  
entrada y salida**



**Flujo**



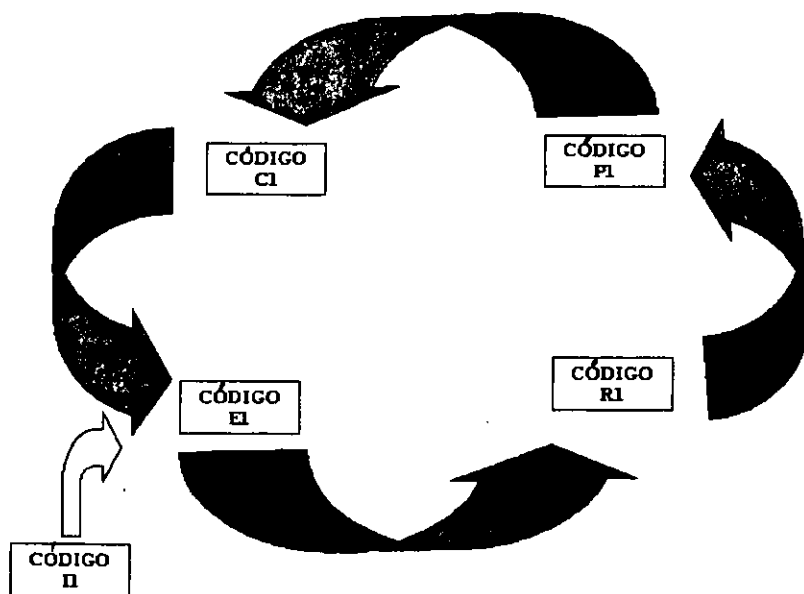
**Conector de  
páginas**



**Decisión**

3. Catalogo de procedimientos de la empresa Calidad 2000, Asociación para la Garantía de la Calidad de los Laboratorios S.C.

Número	Código	Título
1	I1	Inscripción de nuevos clientes al programa de control de calidad.
2	E1	Envío de muestras de todas las áreas.
3	R1	Recepción de resultados por parte de los laboratorios
4	P1	Proceso de resultados de todas las áreas.
5	C1	Envío de resultados y nuevo envío de muestras



#### 4. Procedimiento

A) Título del procedimiento			
<u>Inscripción de nuevos clientes al programa de control de calidad.</u>			
Número:	1	Código:	I1

#### B) Propósito del procedimiento

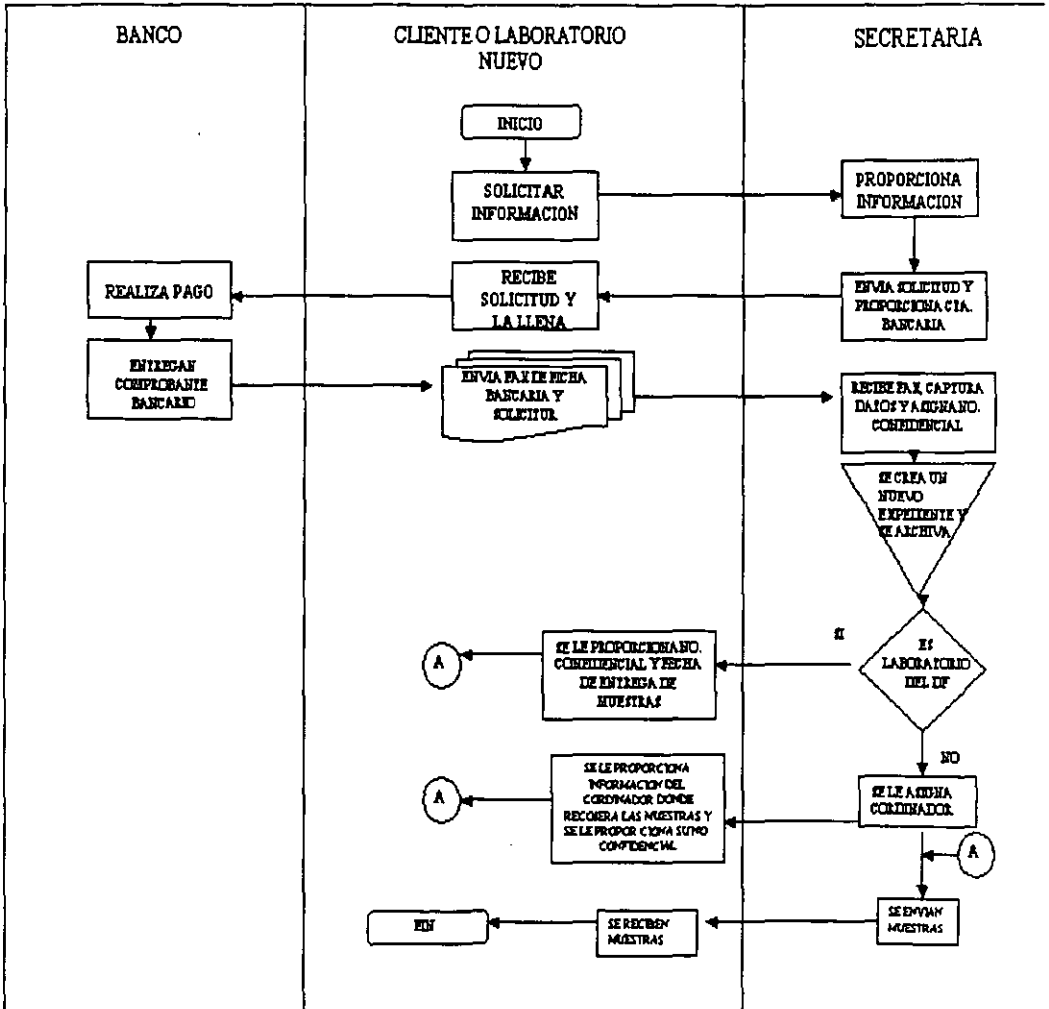
Proporcionar a la empresa los procesamientos adecuados para el buen funcionamiento de la misma.

#### C) Normas de operación.

- 1) Los laboratorios o clientes, que así decidan incorporarse a participar en el programa de control de la calidad, tendrán que llenar una solicitud, proporcionando todos sus datos personales, al mismo tiempo se les entrega un número de cuenta bancaria donde deberán pagar la anualidad. Y una vez efectuado el pago tendrá que mandar vía fax, el depósito, adjunto solicitud.
- 2) Una vez enviado el fax, se procede a dar de alta en la computadora, asignándoles un número confidencial, éste es obligatorio y será el número con que se conducirán para recepción y entrega de muestras, así como para reportarles el resultado de sus evaluaciones.
- 3) Las muestras les serán entregadas en el siguiente envío, según calendario de la empresa. Las muestras son entregadas de forma individual a cada uno de los laboratorios, y se les hará llegar de dos formas:
  - a) Si el cliente es del distrito federal y área metropolitana; tendrá que acudir por sus muestras y evaluación los días indicados en el calendario de la empresa.
  - b) Si son clientes de otros estados de la república mexicana, las muestras y evaluaciones se les hará llegar vía estafeta, por medio de un coordinador asignado por la empresa, de igual forma esta entrega de resultados y muestras serán entregadas según calendario
- 4) La primera entrega de muestras deberá contener los reglamentos de la empresa, calendario de la misma, así como las respectivas instrucciones. Y sobre todo de forma escrita la asignación del número confidencial.



D) DIAGRAMA DE FLUJO



## E) Descripción del Diagrama de Flujo

### Descripción del Procedimiento

Número De Revisión	Calidad 2000, Asociación Para Garantía De La Calidad De Los Laboratorios A.C	Página 1 De 1
<b>Título:</b> Inscripción De Nuevos Clientes Al Programa De Calidad	<b>Código</b> I1	Fecha De Elaboración.  Fecha De Vigencia.
<b>No</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Cliente.	El cliente, solicitará información acerca del programa.
2	Secretaria	Debe proporcionar, toda la información acerca del programa de control de calidad, y de la empresa misma.
3	Secretaria	Una vez dada la información, y aceptado por el cliente se le envía vía fax una solicitud para su inscripción (1), así como él número de cuenta bancaria
4	Cliente	Realizará el pago en el banco
5	Cliente	Enviará copia vía fax, del pago y solicitud llenada
6	Secretaria	Recibe los datos del cliente y asigna número confidencial
7	Secretaria	Archiva los datos del cliente.
8	Secretaria	Se le habla al cliente, vía telefónica se le da su número confidencial y coordinador, como fecha de entrega de muestras
9	Secretaria Y Auxiliares	Se le entregan o bien se les hace llegar las muestras al cliente.

F. Formatos del Procedimiento.



Solicitud  
para inscribirse  
al programa de control de  
calidad

Datos para el registro de laboratorios en el PECEL.

- 1) Título y nombre del jefe del laboratorio: \_\_\_\_\_
- 2) Nombre del Laboratorio: \_\_\_\_\_
- 3) Institución A La Que Pertenece: \_\_\_\_\_
- 4) Domicilio  
Calle: \_\_\_\_\_  
Colonia: \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_  
Código Postal: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
Teléfonos: \_\_\_\_\_
- 5) Facturar A: \_\_\_\_\_
- 6) Registro Federal De Causantes: \_\_\_\_\_
- 7) Secciones En Las Que Desea Participar  
Química Clínica (    )            Hematológica: (    ) Parasitología (    )  
Bacteriología: (    )
- 8) Coordinador del PECEL en la entidad: \_\_\_\_\_
- 9) Fecha De Ingreso Al PECEL: \_\_\_\_\_
- \*10) No. Confidencial: \* \_\_\_\_\_

\* Dejar en blanco, será llenado por el personal de la empresa.

### G) Instructivo de Llenado

No.	Instrucción
1	Deberá de escribir el nombre del responsable, que estará a cargo del programa de PECEL. Al cual se le denominará jefe del laboratorio, sé deberá de indicar el título de la profesión, del mismo. Ejemplo: QBP, QCB, QB etc.
2	Se pone el nombre del laboratorio, como se le haya denominado al mismo.
3	Si pertenece a alguna institución, sé deberá de indicar, en caso contrario poner particular
4	Domicilio se deberá llenar, conforme al formato, este domicilio será al que las muestras serán enviadas o bien al que la empresa sé dirigirá.
5	En este punto sé deberá indicar, a nombre de quien se realizara la factura.
6	Indica el registro federal de causantes o bien el RFC, de la persona física moral a la que se le facturara, en caso de no tener omitir el espacio.
7	Sé indicara con una cruz las secciones en las que desea participar, dependiendo de las secciones que señale, serán las muestras que le llegaran, comprometiéndose a reportar resultados de las mismas secciones a participar.
8	Si el laboratorio conoce un coordinador, al cual le gustaría pertenecer, favor de indicar, en caso contrario dejar el espacio en blanco, ya que se le asignara uno.
9	Dejar en blanco, será llenado por el personal de la empresa.
10	Dejar en blanco, será llenado por el personal de la empresa.

A) Título del Procedimiento

<b>ENVIÓ DE MUESTRAS DE TODAS LAS ÁREAS</b>	
Número:	2
Código:	E1

B) Propósito Del Procedimiento

Proporcionar a la empresa los procedimientos adecuados para el buen funcionamiento de la misma.

C) Normas del operación,

- 1) Área de química clínica se recopilan muestras sanguíneas.
- 2) Se procesan las muestras sanguíneas y se vierten en tubos ependor, tantos como número de clientes existan. Y se entregarán al departamento en el departamento de química clínica.
- 3) Área de parasitología, se recopilan muestras de heces.
- 4) Se procesan las muestras de heces y se vierten en tubos ependor, tantos como el número de clientes que reportan parasitología exista. Y se entregarán en el departamento de química clínica.
- 5) Área de bacteriología, se recopilan muestras de cultivos bacteriológicos.
- 6) Se procesan las muestras y se vierten en tubos ependor, tantos como el número de clientes reporten o estén inscritos en esta área. Y se entregan en el departamento de química clínica.
- 7) Área de hematología, se recopilan muestras celulares.
- 8) Se procesan y se toma la diapositiva, misma que se tendrá que duplicar, como tantos laboratorios reporten en esta área, de igual forma se entregarán en el área de química clínica.
- 9) Una vez recopiladas todas las muestras de las cuatro áreas, se prepararán los envíos para los laboratorios de los estados de la república.
- 10) En los siguientes 10 días se entregarán las muestras a los laboratorios del área metropolitana, siendo entonces que el lugar de entrega de muestras es el de la empresa misma.

### D) Diagrama de Flujo

HOSPITALES,  
BANCOS DE  
SANGRE U OTROS

LABORATORIOS O  
CLIENTES

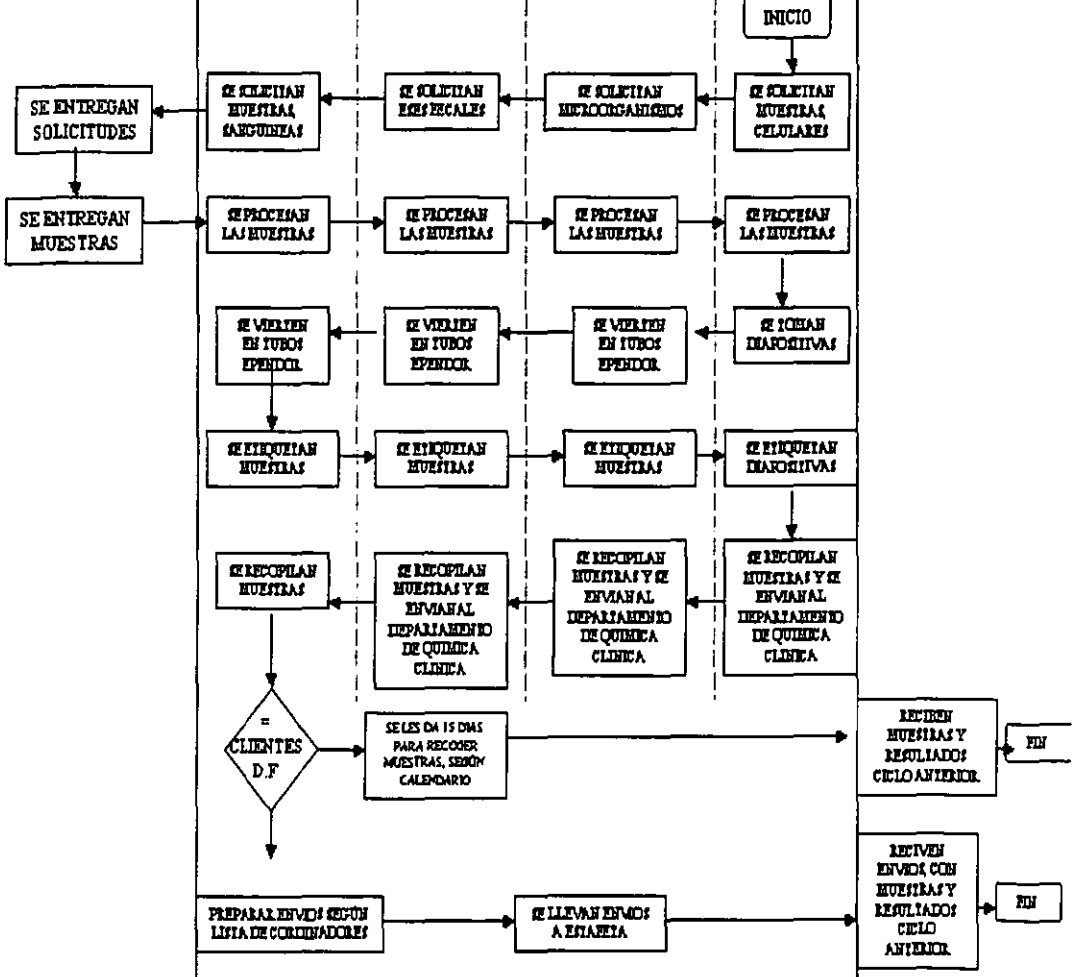
### EMPRESA

QUIMICA CLINICA

PARASITOLOGIA

BACTERIOLOGIA

HEMATOLOGIA



## E) Descripción del diagrama de Flujo

### Descripción Del Procedimiento

Número De Revisión	Calidad 2000, Asociación Para Garantía De La Calidad De Los Laboratorios A.C	Página 1 De 1
Título Envío De Muestras De Todas Las Áreas	Código I1	Fecha de Elaboración.  Fecha de Vigencia.
No	Responsable	Descripción
1	Jefatura de hematológica	Se solicitan muestras celulares, en hospitales u otros organismos que cuenten con las muestras.
2	Jefatura de bacteriología	Se solicitan muestras de microorganismos, en hospitales u otros organismos que cuenten con las muestras.
3	Jefatura de parasitología	Se solicitan muestras parasitarias, en hospitales u otros organismos que cuenten con las muestras.
4	Jefatura de química clínica	Se solicitan muestras sanguíneas, en hospitales u otros organismos que cuenten con las muestras.
6	Hospitales, bancos de sangre u otros.	Reciben solicitud vía telefónica y dan visto bueno para pasar a recogerlas..
7	Todas las jefaturas.	Una vez recibida la muestra, cada área respectivamente procesa su muestra.
8	Todas las jefaturas.	Una vez procesada, la vierten respectivamente en tubos ependor, tantos como número de laboratorios participen en cada área.
9	Todas las jefaturas	En todas las áreas se deberá hacer recopilación de las muestras respectivamente y enviarlas al área de química clínica.
10	Jefatura de química clínica.	Una vez recopiladas las muestras, se identifica por el número Confidencial si son clientes del df. Si lo son según calendario pasaran a recogerla.
11	Cientes o laboratorios del DF	Según calendario pasaran a recoger sus muestras, adjunto los resultados del ciclo anterior.
12	Cientes de los estados de la república.	Recibirán sus muestras y resultados del ciclo anterior, vía estafeta llegarán a los coordinadores de cada estado.

En este procedimiento no existen formatos de llenados, ya que solamente se usan las guías de estafetas, de las cuales se les adhiere únicamente la etiqueta que emite el programa de cómputo, así como las solicitudes o peticiones de muestras en hospitales, bancos de sangre u otros, se manejan por convenios verbales con las mismas instituciones.

#### 4. Procedimiento

##### A) Título Del Procedimiento

##### Recepción de Resultados por todos los Laboratorios

Número: 3

Código: R1

##### B) Propósito Del Procedimiento

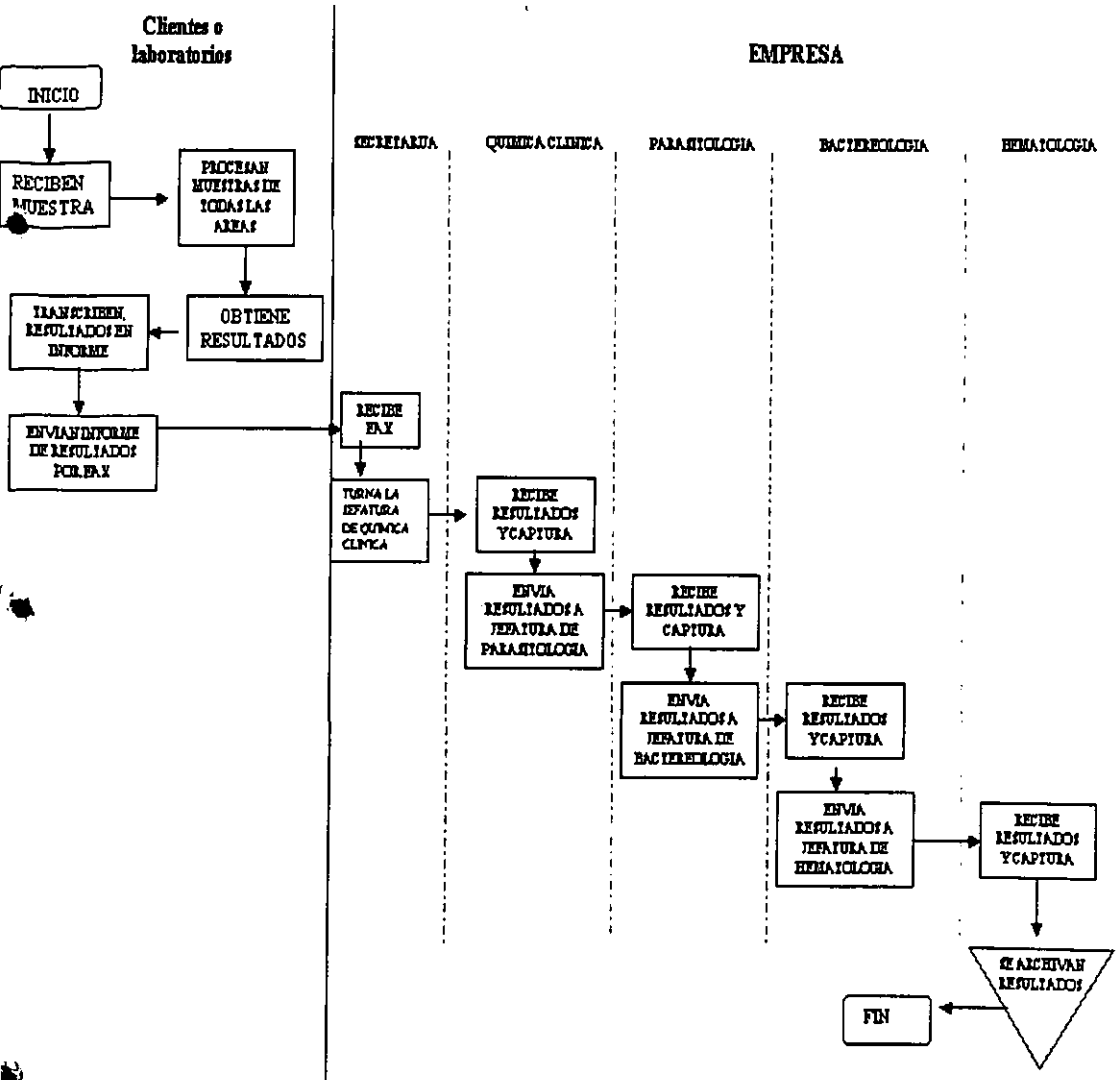
Que los laboratorios a los que se les enviaron muestras reporten sus resultados obtenidos.

##### C) Normas Del Operación

- 1) Los laboratorios una vez que reciben sus muestras, deben analizarlas y emitir un reporte del resultado de las mismas vía fax o Internet, en la fecha indicada según calendario.
- 2) Una vez que son recibidos los reportes de los resultados, se procede a su captura en la computadora, por las diferentes áreas.



D) DIAGRAMA DE FLUJO



**E) Descripción del diagrama de flujo**  
 Descripción del procedimiento

Número De Revisión	Calidad 2000, Asociación Para Garantía De La Calidad De Los Laboratorios	Página 1 De 1
<b>Título; Recepción De Resultados De Todos Los Laboratorios</b>	<b>Código R1</b>	<b>Fecha De Elaboración:</b> <b>Fecha De Vigencia:</b>
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Cientes o laboratorio	Reciben muestra, la procesan, obtienen resultados y preparan informe de los resultados
2	Cientes o laboratorios	Envían el informe vía fax
3	Secretaria	Recibe los resultados, los ordena y turna a la jefatura de química clínica para su captura.
4	Jefatura de química clínica	Una vez que captura los resultados en el programa de cómputo, los turna a la jefatura de parasitología.
5	Jefatura de parasitología	Recibe los informes de resultados, captura en el programa de cómputo los resultados de su área y los turna a la jefatura de bacteriología.
6	Jefatura de hepatología	Recibe los informes de resultados, captura en el programa de cómputo los resultados de su área y procede a archivarlos.

#### 4. Procedimiento

##### A) Título Del Procedimiento

Proceso de resultados de todas las áreas.

Número: 4

Código: P1

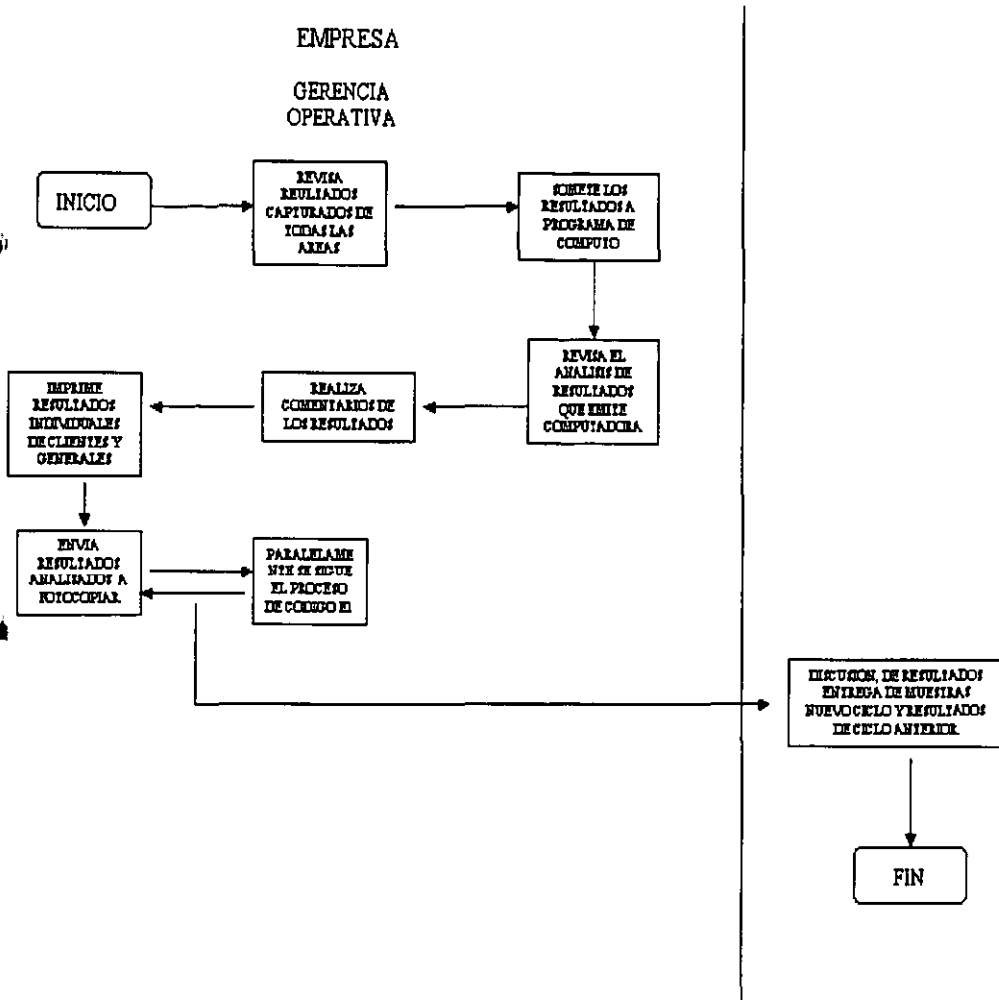
##### B) Propósito del Procedimiento

Someter todos los resultados al proceso, para obtener la evaluación de cada uno de los clientes.

##### C) normas del operación.

- 1) Una vez capturados se procede a someter todos estos reportes al análisis estadístico del programa de cómputo.
- 2) El programa de cómputo emitirá el reporte de los resultados, así como las respectivas gráficas.
- 3) Una vez emitidas se procede a la aprobación de estos resultados, por cada uno de los jefes de departamento de las diferentes áreas, una vez aprobados, se sacaran copias de los resultados emitidos, haciendo una para cada cliente.
- 4) Al tiempo de captura de resultados y proceso de evaluación de las mismas se prepara las muestras de todas las áreas (parasitología, hematología, bacteriología y química clínica.
- 5) De tal forma que para el día de la junta de discusión de resultados, según calendario además de entregar el resultado de su evaluación, se hará entrega de sus muestras correspondientes al siguiente mes.

## D) Diagrama de Flujo



**E) Descripción del Diagrama de Flujo**  
**Descripción del Procedimiento**

<b>Número De Revisión</b>	Calidad 2000, Asociación P/ Garantía de la Calidad de los Laboratorios S.C	Página 1 De 1
<b>Título:</b> Proceso De Resultados De Todas Las Áreas	<b>Código</b> P1	Fecha de Elaboración:  Fecha de Vigencia:
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Gerencia operativa	Revisa y captura de resultados
2	Gerencia operativa	Somete todos los resultados ya capturados, al programa de cómputo de la empresa, para que realice el análisis estadístico correspondiente de cada área.
	Gerencia operativa	Realiza comentarios del análisis de los resultados de todas las áreas, ya procesados estadísticamente, complementando con experiencias y consejos para mejorar la calidad.
4	Gerencia operativa	Imprime resultados individuales de cada cliente, así como los resultados generales del ciclo correspondiente. Envía resultados generales a fotocopiar, tantos juegos como número de clientes existan en la empresa
	Gerencia operativa	Al tiempo de que la gerencia operativa emite los resultados y listados,, Paralelamente las jefaturas trabajan de acuerdo al proceso del código "E1".
	Gerencia operativa	Una vez que las copias están listas, al igual que las muestras, según calendario se procede a la junta, misma en que se entregarán muestras nuevas y resultados del ciclo anterior. Cabe mencionar que es opcional para los clientes acudir o no a las discusiones, siendo entonces que a partir del día de la discusión, tendrán 15 días hábiles para recoger muestras tratándose de laboratorios del DF.
	Cientes	Los laboratorios recogen muestras y resultados, y se repiten nuevamente los procesos.



CALIDAD 2000,  
ASOCIACIÓN PARA GARANTÍA DE LA CALIDAD  
DE LOS LABORATORIOS S.C.

**MANUAL DE POLÍTICAS:**  
**CALIDAD 2000, ASOCIACIÓN PARA GARANTÍA DE**  
**LA CALIDAD DE LOS LABORATORIOS S.C.**

DIRECTOR GENERAL

MÉXICO D.F. 23 ABRIL 2001

## Contenido.

1. Introducción
2. Objetivo del manual
3. Propósito del manual
4. Políticas de diversas áreas.
  - a) Políticas asamblea general
  - b) Políticas de los departamentos de: química clínica, parasitología, hematología y bacteriología.
  - c) Políticas del departamento de contabilidad general.

## Introducción.

Con el objeto de presentar los lineamientos a seguir, contemplados para encaminar la acción en determinada situación, referente a lo que es la empresa Calidad 2000, Asociación para Garantía de la Calidad de los Laboratorios S.C., se elabora este manual de políticas.

Debido a los constantes cambios que en la actualidad suceden, día a día es necesario tener un documento que nos oriente en la toma de algunas decisiones relacionadas con nuestro trabajo.

Asímismo toda empresa a nivel general debe contar con un manual de políticas, y en cada área que compone a la organización deben de existir políticas para encaminar la toma de alguna decisión específica al área que corresponde.

Las políticas presentadas en este manual son una herramienta para tomar la decisión mas adecuada en beneficio del departamento y por ende en beneficio de la empresa, con esto se persigue tener los resultados más óptimos que justifiquen nuestro trabajo, ya que mediante este manual se procurará llegar a tener una empresa sana en el cual los buenos resultados se reflejen en una cartera de clientes con calidad, que a su vez ayude al paciente y médico en el bienestar físico. De esta forma se evitará tener malos entendidos.



## Objetivo del Manual

Cada vez que la relación cliente-empresa se vea envuelta en conflicto o mal entendido, el objeto del manual es precisamente, esclarecer estos conflictos dudas o problemas suscitados dentro de la misma.

## Propósito del Manual.

Que el presente manual sirva como una herramienta de consulta diaria, permitiendo tomar la decisión adecuada en beneficio de la empresa.

### Políticas Generales

No.	Código	Título	Fecha De Elaboración	Última Revisión	Observaciones
1	Pag1	Políticas de La Asociación.	Abril 2001	Ninguna	
2	Pa4	Políticas de La Gerencia Operativa.	Abril 2001	Ninguna	
3	Pcg1	Políticas de La Gerencia Administrativa.	Abril 2001	Ninguna	

## Políticas de la Asociación

Código		Título	Fecha Elaboración	Fecha Vigencia
Pg1		Políticas de La Asociación	Abril 2001	
No	Código Especifico	Política		
1	Pg1.N1	Podrá tener carácter de asociado las personas físicas o morales.		
2	Pg1.N2	Los asociados solo podrán ser aceptados, si así lo decide la asamblea.		
3	Pg1.N3	Solo los asociados tendrán derecho y voto en los asuntos de la asociación y sobre los bienes y derechos de la misma		
4	Pg1.N4	Todas las personas físicas y morales que requieran los servicios objeto de esta asociación, les serán prestadas a través de la misma y por cualquiera de sus asociados.		
5	Pg1.N5	Los servicios prestados por la asociación en control de calidad, tendrán que ser solicitados por los clientes.		
6	Pg1.N6	La asamblea general determinará el monto anual de los servicios prestados.		

## POLÍTICAS DE LA GERENCIA OPERATIVA.

Código		Título	Fecha Elaboración	Fecha Vigencia
		Políticas De Los Departamentos Clínicos	Abril 2001	
No	Código Especifico	Política		
1	Pa4.N1	Sobre todos los casos, guardar siempre confidencialidad de los números confidenciales de cada cliente.		
2	Pa4.N2	Antes de la fecha en que los laboratorios hacen entrega de sus reportes de resultado, se debe de guardar confidencialidad del tipo de muestras a reportar.		
3	Pa4.N3	Pasados tres días después de las fechas acordadas, según calendario, no serán tomados en cuenta los reportes de resultados tardíos.		
4	Pa4.N4	Los laboratorios deberán confirmar su fax, de no hacerlo la empresa no aceptará reclamaciones.		
5	Pa4.N5	Si los laboratorios no reportan el método utilizado en cada una de las pruebas, será asignado indistintamente por la computadora.		
6	Pa4.N6	Los laboratorios deberán de cubrir por lo menos el 80%, de participaciones en el año, de lo contrario no se les dará constancia de participación.		
7	Pa4.N7	Solo los laboratorios que tengan el 80% de participaciones acreditadas en el año, recibirán un diploma, del área correspondiente.		
8	Pa4.N8	Los representantes de laboratorios que tengan un 90% de asistencia a las juntas o mesas de discusión durante el año, recibirán un diploma por concepto de curso de control de calidad, a la persona, no al laboratorio.		
9	Pa4.N9	Para cada cliente solo se le deberá proporcionar una muestra de cada área.		
10	Pa4.N10	Al final del año se hará entrega de diplomas únicamente a los 25 mejores laboratorios que según sus evaluaciones así lo ameriten, como también se hará entrega de constancias a todos los laboratorios participantes.		
11	Pa4.N11	Todos los diplomas y constancias deben ir sellados.		
12	Pa4.N12	A las tres veces consecutivas, que no reporte resultados un laboratorio, se procede a dar de baja.		

## POLÍTICAS DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

Código		Título	Fecha Elaboración	Fecha Vigencia
Pcg1		Contabilidad General	Abril 2001	
No	Código Especifico	Política		
1	Pcg1.N1	Todos los laboratorios, para poder acreditarles su correspondiente pago deberá enviar vía fax su ficha de depósito, con número confidencial de laboratorio.		
2	Pcg1.N2	Todos los pagos para laboratorios nuevos deben efectuarse anualmente.		
3	Pcg1.N3	Las facturas serán entregadas, junto con los resultados y muestras correspondientes.		
4	Pcg1.N4	Todos los pagos de laboratorios existentes, que pagan trimestralmente, deberán hacerlo en los primeros días de cada trimestre.		
5	Pcg1.N5	De empezar el trimestre siguiente, y no se ha pagado el pasado, los laboratorios no recibirán muestras.		
6	Pcg1.N6	Si pasan dos trimestres y aun no se ha cubierto la cuota, se dará de baja al laboratorio.		
7	Pcg1.N7	Los laboratorios bocados, deberán utilizar los métodos de la empresa que los hubiese becado.		

## CONCLUSIONES

El presente trabajo a través de la aplicación del modelo administrativo propuesto, es en gran medida el sustento para que todos los laboratorios de análisis clínicos participen de manera activa en el crecimiento y desarrollo en la calidad de los servicios que prestan ya que con este modelo se ven beneficiados:

1. Clientes: es común que hoy en día se les exija a los clientes, en este caso los nuestros, un efectivo control interno y externo, que participen en programas de control de calidad, manifestado en la norma 166, emitida por la secretaria de salud. Y por medio de esta estructura administrativa permite consolidarnos como una empresa líder en el control externo de la calidad de laboratorios clínicos. Al mismo tiempo se ven beneficiados ya que los conocimientos adquiridos en este tipo de empresas disminuyen gastos en sus propios laboratorios, esto debido a que entre más confiables sean sus resultados, disminuirá su trabajo y omitirán la repetición de pruebas.
2. Es evidente que también se ven beneficiados los médicos, puesto que los parámetros reportados por los laboratorios de los análisis clínicos, les permiten llegar a mejores diagnósticos, paralelamente a mejores tratamientos, por lo que de alguna manera se convierten en buenos médicos.
3. En el caso de los pacientes, se considera son los mas favorecidos, ya que se les ahorra, tiempo, dinero, sangre, y el desgaste de los mismos por acudir a los laboratorios clínicos. Ya que uno de los puntos fundamentales que trata el control de calidad es precisamente el trato a los clientes, como también se ven favorecidos en el sentido que no se le realizarán exámenes innecesarios. Y que al tener control de calidad el paciente también se ve beneficiado económicamente, puesto que a los laboratorios les permitirá reducir sus costos sustantivamente.

Y fundamentalmente empresas dedicadas al control de calidad externo, con estructuras administrativas adecuadas, como lo es el modelo propuesto, hacen que el crecimiento se iguale a la demanda de los clientes.

Siendo otro punto fundamental, es que permite a los empleados la satisfacción de su trabajo, y en la medida que un empleado se sienta respaldado por la empresa, se sentirá mas motivado para dar lo mejor de sí.

La última conclusión a la que se llegó, es precisamente que todo el trabajo realizado para sacar adelante los programas nacionales de control de calidad, está basados, en el principio de trabajo en equipo, y asimismo el trabajo por círculos de calidad, tanto internos a la empresa como externos, puesto que se tienen parámetros o puntos de referencia que podrían manejarse como metas. De tal forma siempre se está en busca de la mejora continua, y a la constante capacitación.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrews k. Y Ansoff I.  
Corporate Strategy  
Mc Graw Hill, N.Y. 1995.
2. Diario Oficial de la Federación  
(NOM-166-SSA1-1997)  
Enero 2000.
3. Dr. En C. Sergio I. Alva Estrada.  
Material de Apoyo "PECEL" Curso Teórico Practico de control de calidad en química Clínica.  
Escuela Nacional de Ciencias Biológicas. Departamento de Bioquímica. México DF. 2000.
4. Fernández Arena; José Antonio.  
El proceso administrativo.  
México, Editorial Diana, 1990.
5. Hofer Ch. Y Schendel D. Strategy Formulation:  
Analytical Concepts. West Publishing, L.A. 1978
6. Jorge Hermida, Roberto Serra, Eduardo Kastika.  
Administración & Estrategia  
Ediciones MACCHI. 1999.
7. Roberto Hernández Sampier; Carlos Fernández Collado  
Metodología de la Investigación.  
Mc Graw Hill. 2da. Edición 1999.
8. Rodríguez Valencia Joaquín  
Cómo aplicar la planeación estratégica en la pequeña y mediana empresa  
Ecasa, México, 1997.
9. Rodríguez Valencia Joaquín  
Cómo elaborar y usar los manuales administrativos.  
México, editorial ECASA, 1995.
10. Rosado Echanove, Roberto.  
Elementos de Derecho Civil y Mercantil  
México, editorial ECA, Cacho y Balcarcel, SC. 1990.
11. [Http://spin.com.mx/traguado/conte.html](http://spin.com.mx/traguado/conte.html) Página de Internet.  
"Contenido Básico de un manual de procedimientos" julio 2001.