

DISEÑO PARA DOCUMENTAR EL LABORATORIO DEL HOSPITAL CECILIA GRIERSON, UTILIZANDO EL CICLO DE DMAIC.



TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE MASTER EN ADMINISTRACION
DE NEGOCIOS CON ORIENTACION EN CALIDAD

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Alumna: Dra. Bárbara Chiussi

Directora: Dra. Silvia Depardo

PORTADA.....	
AGRADECIMIENTOS.....	
AVISO DE CONFIDENCIALIDAD.....	
INDICE	
CAPITULO I	
I. INTRODUCCIÓN.....	
CAPITULO II	
II. FUNDAMENTACIÓN.....	
II.1. MARCO TEÓRICO	
II.2 CONCEPTOS DE CALIDAD.....	
II.3 CALIDAD EN EL LABORATORIO CLÍNICO	
II.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	
II.5.HIPÓTESIS.....	
II.6. OBJETIVOS.....	
CAPITULO III	
III. METODOLOGÍA DMAIC.....	
III.1 DEFINIR.....	
III.2 MEDIR.....	
III.3 ANALIZAR.....	
III.4 MEJORAR.....	
III.5 CONTROLAR.....	
CAPITULO IV	
IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	
IV.1 RESULTADOS.....	
IV. 2 CONCLUSIONES.....	
CAPITULO V	
V. APRENDIZAJE.....	
BIBLIOGRAFÍA.....	
ANEXOS.....	



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

AGRADECIMIENTOS

*“A MI ESPOSO Y MI HIJO, POR APOYARME SIEMPRE”.
“A MI DIRECTORA DE TESIS POR CONFIAR EN MI Y ENSEÑARME TANTO”*



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

CAPITULO I



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace ya varios años en los laboratorios de la industria de la Salud es necesario sistematizar y documentar paso a paso todo el proceso y así garantizar los resultados de los análisis clínicos.

Nuestros clientes y nuestra competencia; son cada vez más exigentes y han sido de gran ayuda para el desarrollo de las buenas prácticas creando así una dura pero leal competencia entre laboratorios de análisis clínicos, priorizando siempre la salud de los pacientes y la excelencia de los resultados.

Somos un laboratorio de Análisis Clínico que pertenece al Hospital Cecilia Grierson del GCBA, necesitamos que se documente todo nuestro proceso y así poder asegurar que el sistema de obtención, procesamiento y entrega de resultados sea siempre realizado de la misma manera.

De esta forma sistematizaremos nuestro proceso y podremos poner en práctica un sistema de mejora continua, el que necesitamos para seguir creciendo y así poder brindarles una mejor atención a nuestros pacientes.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

CAPITULO II



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

II. FUNDAMENTACIÓN

II.1. MARCO TEÓRICO

MARCO REFERENCIAL O TEÓRICO

Seis Sigma es una metodología de *mejora de procesos*, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallas en la entrega de un producto o servicio al cliente

Seis sigma utiliza herramientas estadísticas para la caracterización y el estudio de los procesos, de ahí el nombre de la herramienta, ya que sigma es la desviación típica que da una idea de la variabilidad en un proceso y el objetivo de la metodología seis sigma es reducir ésta de modo que el proceso se encuentre siempre dentro de los límites establecidos por los requisitos del cliente.

Historia

Seis sigma fue iniciado en Motorola en el año 1987 por el ingeniero Bill Smith, como una estrategia de negocios y mejora de la calidad, pero posteriormente mejorado y popularizado por General Electric, Allied Signal, Bombardier, Sony, American Express, FedEx, Dupont, NASA, Toshiba, Johnson & Johnson, Ford, Black & Decker, entre otras.

Principios de Seis Sigma

1. *Enfoque en el Cliente*: La voz del cliente es el fundamento de la metodología. Se tiene que poner especial atención en lo que el cliente solicita.

2. *Administración basada en datos y hechos*: Durante la aplicación de la Metodología se identifican los métricos claves, después se realizan mediciones claras y se utilizan datos que son analizados para probar que las soluciones funcionan y mantienen las ganancias.

3. *Los procesos están donde está la acción*: Seis sigma se enfoca en el proceso, administración y mejora; Al mejorar los procesos asegura ventajas competitivas, entregando un valor agregado a los clientes.

4. *Administración proactiva*: Es necesario que la dirección sea dinámica, receptiva, proactiva, establezca y de seguimiento a las metas fijadas de manera ambiciosa, a las prioridades claramente implantadas y se enfoque en la prevención de problemas.

5. *Colaboración sin límites:* Debe ponerse atención en derribar las barreras que limitan el trabajo en equipo entre los miembros de la organización; siempre enfocados en las necesidades del cliente, los procesos trascienden más allá de las barreras interdepartamentales.

6. *Enfoque a la perfección – tolerancia al fracaso:* Las nuevas ideas y propuestas tienen un riesgo, vencer el miedo a cometer errores es necesario para lograr los objetivos que se han propuesto.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR