



**Herramientas de Calidad**

**para transformar el**

**Laboratorio Clínico**

**M.C. Alejandra A. Cano Huízar**

# Metodología

**5'S + 1**

# Actualidad



# Interpretacion de 5'S

**SEIRI**

Seleccionar

**SEITON**

Ordenar

**SEISO**

Limpiar

**SEIKETSU**

Estandarizar

**SHITSUKE**

Disciplina

+ 1 Mejora Continua

# Objetivos para Implementar 5'S

- ✓ **El aseguramiento de Calidad**
- ✓ **La eficientización de las operaciones**
- ✓ **Confiability en el equipo de trabajo**
- ✓ **Incremento de participación del personal**
- ✓ **Mayor seguridad durante el desempeño**

# Beneficios de Ordenar y Limpiar





**Sistema**

**Justo a Tiempo**

# Justo a Tiempo (Just in time)

**Orientado a la eliminación de todas aquellas actividades que no agreguen valor, logrando un sistema ágil y flexible a los pedidos de los clientes.**





# Situaciones Erróneas Comunes

- **Plazos de respuesta excesivos**
- **Retrasos de operación**
- **Proveedores no fiables**
- **Averías**
- **Desechos en exceso**
- **Despilfarros**



# Suprimiendo las Anomalías

Analogía del río de las existencias.

## PROBLEMA (ROCAS)

## SOLUCION JIT

Zona con cuellos de botella

Aumentar la capacidad

Maquinas que presentan fallas

Mejorar el estado de las maquinas

Plazos de respuesta largos

Reducir tramites y operaciones al minimo

# Beneficios de JIT

- **Producir lo que el cliente busca.**
- **Plazos cortos de fabricación.**
- **Optimizar los recursos.**
- **Evitar esperas o perdidas de tiempo.**
- **Gestionar la calidad de producción.**
- **Personal comprometido y adaptable.**



**Actividades en**

**Pequeños**

**Grupos**

# Círculos de Calidad

- **Grupo de trabajadores que realizan tareas semejantes y se reúnen para identificar, analizar y solucionar problemas del propio trabajo, ya sea en cuanto a calidad o productividad.**



# Como se Conforman?

- **Un líder o jefe de equipo.**
- **Difusores de información.**
- **Observadores analíticos.**
- **Cerebros.**



# Estilos de Liderazgo

- Líder autócrata:
- Líder liberal:
- Líder proactivo:
- Líder emprendedor
- Líder audaz



# Propósitos

- **Contribuir al desarrollo y perfección de la empresa.**
- **Lograr que el lugar de trabajo sea cómodo.**
- **Aprovechar y potenciar al máximo las capacidades de los trabajadores.**





# **Pilares que los Sustentan**

- **Reconocimiento a todos los niveles.**
- **Respeto al individuo.**
- **Potenciación de las capacidades individuales a través del trabajo en grupo.**
- **Referencia a temas relacionados con el trabajo.**

# Reglas Básicas

- **Preguntar 5 veces porque?**
- **Buscar la sabiduría de 10 personas.**
- **Recordar que las oportunidades son infinitas.**
- **La sabiduría se presenta cuando se enfrenta la dificultad.**



# Planeación Estratégica

# Definición

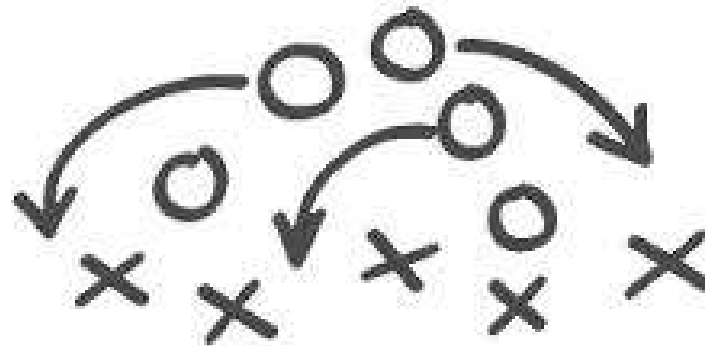
**Proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos.**

**Dentro de los negocios se usa para proporcionar una dirección general a una compañía (llamada Estrategia empresarial).**



# Que es la estrategia?

Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. Proviene del idioma griego *stratos*, «ejército», y *agein*, «conducir», «guiar».



# Barreras para aplicar la estrategia

- **Visión** (entendimiento de la estrategia).
- **Gente** (Iniciativa ligada a estrategia).
- **Gerencial** (Inversión insuficiente de tiempo en la estrategia).
- **Recursos** (Presupuesto no ligado a los planes estratégicos)



# Como hacerlo?

**Pensar en:**

**QUE QUIERO LOGRAR?**



# A continuación:

## ❖ Generar Misión y Visión





# Misión y Visión

## **Misión:**

*Responde a la pregunta: ¿Cuál es la razón de ser de la empresa?*

## **Visión:**

*Responde a la pregunta: ¿A dónde queremos llegar, en dónde nos vemos en el futuro?*

# A continuación:

- ❖ **Generar Misión y Visión**
- ❖ **Partir de un análisis FODA**



# Análisis FODA



# A continuación:

- ❖ **Generar Misión y Visión**
- ❖ **Partir de un análisis FODA**
- ❖ **Definir metas y objetivos.**
- ❖ **Ejecución y perseverancia**

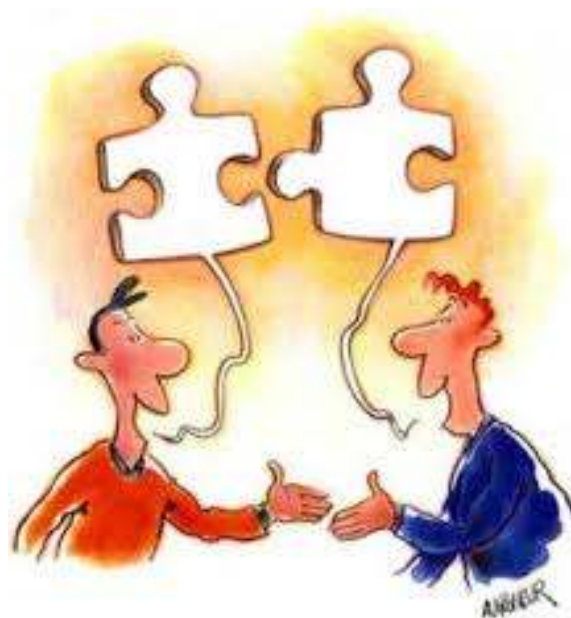


# Objetivos y Metas

		Octubre					
		Semana 3					
Actividad		17	18	19	20	21	22
Concluir inventario de equipos y generar programa de mantenimiento y calibración de equipos	P						
	R						
Programar calibraciones o mantenimientos en función del programa y los equipos que lo	P						
	R						
Terminar descripciones de puesto de acuerdo a nuevo organigrama	P						
	R						
Definir programa de capacitación y culminar expedientes de personal (mínimo Zacatlán)	P						
	R						

# Comunicación Efectiva

- Eliminar las trabas en la comunicación, facilitando el flujo de información entre los líderes y subordinados.



# Constancia y Visión Compartida

- **Un objetivo en comun debe guiar a toda organización.**



# Beneficios de la PE

- **Financieros**

- Mayor rentabilidad

- **No financieros**

- Mayor entendimiento, comunicación y trabajo en equipo.







**Calidad en**

**el Servicio**

# Quien es el Cliente?

**Una persona que está dispuesta a pagar un precio por un producto o servicio que le es necesario.**

Pero lo mas importante es:

**TODOS SOMOS CLIENTES**



# Necesidades del Cliente

Los clientes acuden a usted en busca de la satisfacción de necesidades básicas; dichas necesidades son **PERSONALES Y PRÁCTICAS.**



# Necesidades Personales

- **Atención**
- **Respeto**
- **Interés**
- **Valorado**
- **Seguro/Confiado**



# Necesidades Prácticas

- **Conseguir apoyo/ ayuda.**
- **Adquirir algo necesario con facilidad.**
- **Mejorar su estilo de vida o trabajo.**



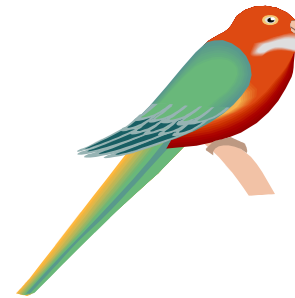
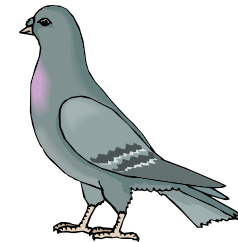
# Clasificación de los Clientes

Antes de pensar en los tipos de clientes, pensemos en sus características. Es decir hay quienes nos expresan sus inconformidades mientras hay otros que se quedan callados.

- Clientes Manifiestos
- Clientes Ocultos

# Tipos de Clientes...

- **Ruiseñores**
- **Palomos**
- **Pericos**
- **Correcaminos**



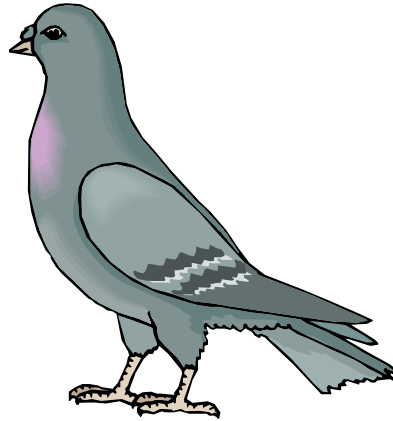
# Ruiseñores



**Son aquellos clientes que han quedado satisfechos con nuestro servicio y lo expresan abiertamente.**

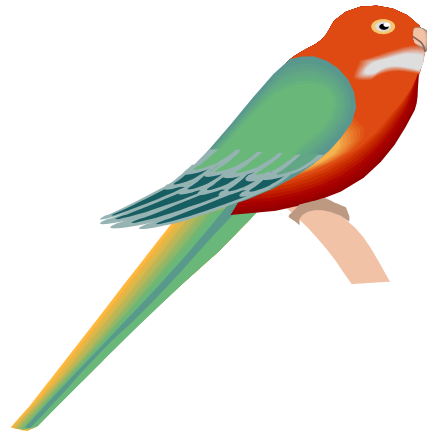


# Palomos



**Clientes que se muestran satisfechos con el servicio, pero no lo expresan verbalmente, sino que los podemos identificar porque siempre regresan.**

# Pericos



**Son una especie difícil pero no imposible de tratar. Son aquellos que NO están satisfechos con el servicio y lo expresan, ¿Cómo? Con movimientos, gestos, sonidos, si no es que a gritos.**

# Correcaminos



**Conforman el mayor reto para las personas de contacto ya que son clientes insatisfechos pero no lo expresan verbalmente, simplemente no regresan.**

# Como Manejar los Momentos Críticos?

**CEDA el paso...**

**C** ALMARLO ESCUCHÁNDOLO.  
**E** MPATIZAR  
**D** E SEGUIMIENTO  
**A** NOTE LOS PUNTOS CLAVE

# Cientes Difíciles

- Cliente Enojado
- Cliente Infeliz
- Cliente Discutidor
- Cliente Conversador



# Valores de una Persona de Calidad

- **Servicio**
- **Honestidad**
- **Honradez**
- **Mejora Continua**



# La Cultura Organizacional

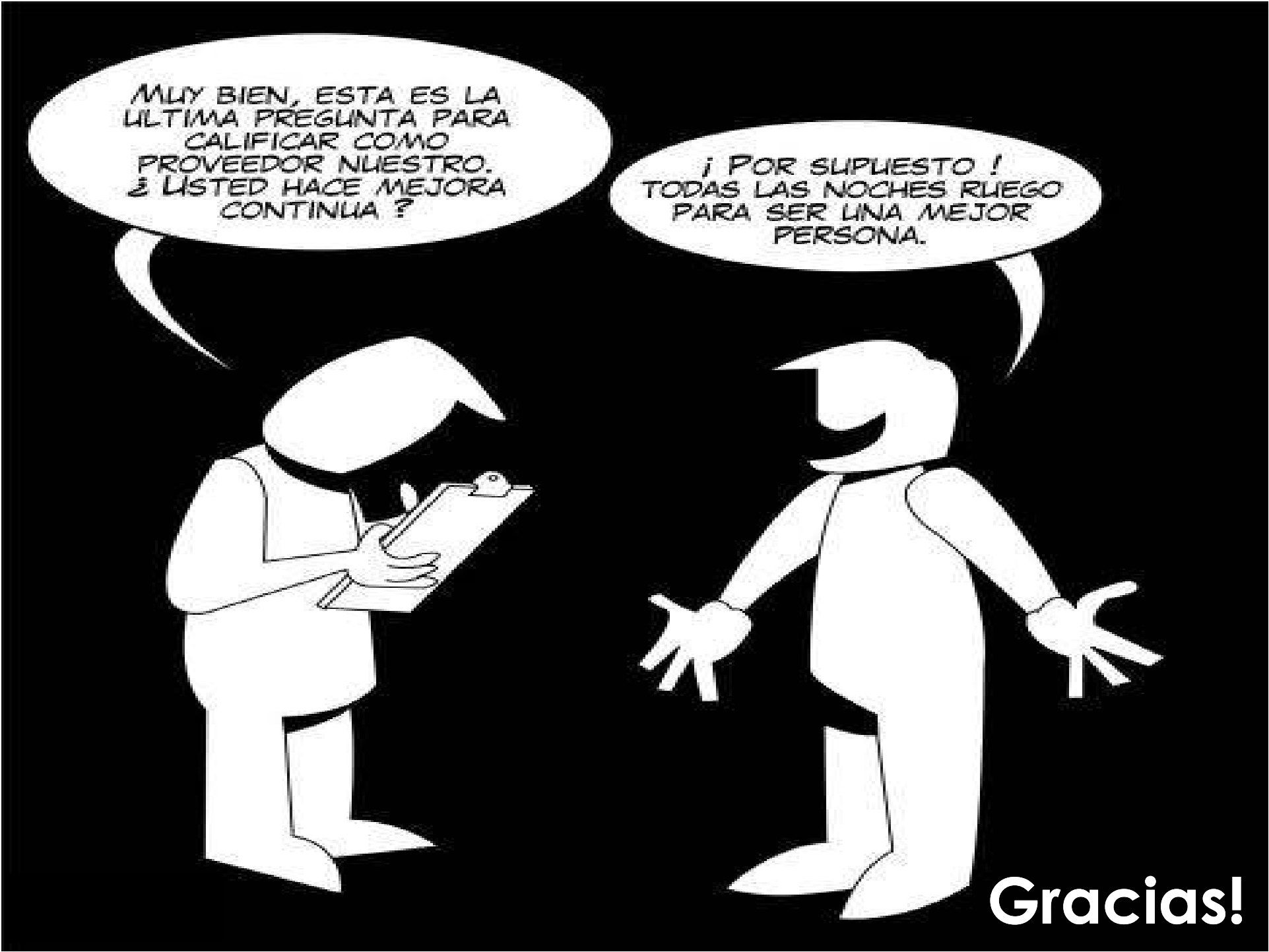
Nuestro principal cliente, son las personas que forman nuestra propia organización.



**Empleados  
Motivados**



**Cientes  
Satisfechos**



MUY BIEN, ESTA ES LA  
ULTIMA PREGUNTA PARA  
CALIFICAR COMO  
PROVEEDOR NUESTRO.  
¿ LISTED HACE MEJORA  
CONTINUA ?

¡ POR SUPUESTO !  
TODAS LAS NOCHES RUEGO  
PARA SER UNA MEJOR  
PERSONA.

**Gracias!**