



**MAESTRIA EN ADMINISTRACION  
EN SISTEMAS DE SALUD**

**ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS  
DE SALUD**

**UNIDAD I. ENSAYO: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI**

**LICENCIADA EN ENFERMERIA  
SONIA ROBLERO DIAZ**

**OCTUBRE 2020**

Como introducción La calidad del producto fabricado está determinada por sus características de calidad, es decir, por sus propiedades físicas, químicas, mecánicas, estéticas, durabilidad, funcionamiento, etc. que en conjunto determinan el aspecto y el comportamiento del mismo.

La calidad en si es un concepto muy amplio que incluye en muchas partes de nuestro actual vivir. Las empresas poco a poco empiezan generar valor añadido a sus productos y servicios los cuales se van haciendo más competitivos en el mercado, sin darse cuenta, las empresas aumentan la calidad de los mismos y así pueden competir de manera más ágil en el mercado.

Así también de la misma forma la calidad se refiere a que es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie, También podemos hablar de la calidad en los procesos de producción de determinados productos donde ella puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente o institución.

Así también en mi punto de vista el benchmarking son análisis técnicos que realiza cada empresa en sus procesos y controles, procurando medirlos frente a aquellas empresas que son sus rivales directos, buscando mejorar sus propios procesos y controles para hacer más rentable la compañía.

Una de las definiciones que a mí me llamo mucho la atención fue la de David T. kearns, director general de Xerox corporaion y dice que el berchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y practicas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria. Entre ellos existen varios tipos de bechmarking por ejemplo:

Benchmarking interno: se basa en el análisis de organizaciones, productor, servicios dentro de nuestra propia empresa.

Benchmarking externo: se divide en dos:

Benchmarking competitivo: se basa en el análisis y comparación con la competencia, por un lado se vigila al cliente y por otro lado a la competencia, sus precios, sus promociones, su fuerza de ventas, sus negociaciones con los canales, sus campañas de publicidad.

Benchmarking funcional: no es necesario concentrarse únicamente en los competidores directos de productos. Existe una gran posibilidad de identificar competidores funcionales o líderes de la industria para utilizarlos en el benchmarking incluso si se encuentran en industrias disímiles.

Así también como la reingeniería tiene como función principal buscar, lograr mejores resultados en el rendimiento, rediseñando procesos mediante los cuales una organización opera, maximizando el contenido de valor agregado y minimizando cualquier otra cosa. Este método se puede aplicar a nivel de procesos individuales o a toda la organización, basándose en la satisfacción del cliente, logrando eliminar la antigua forma de funcionamiento de la empresa. Los procesos de reingeniería con un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, las características que poseen los procesos.

En la reingeniería existen cuatro funciones claves las cuales son:

- Una reingeniería busca por que se está realizando algo fundamental.
- Los cambios en el diseño deberán ser radicales, para así poder atacar sus causas.
- Las mejores esperadas deben ser dramáticas.
- Los cambios se deben enfocarse únicamente sobre los procesos.

La reingeniería es el cambio en continuidad de una organización con el objetivo de mejorar su competitividad y rentabilidad, actualizando los sistemas culturales, estratégicos y estructurales, rediseñando sus procesos claves, de manera que

sirvan para lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes, proveedores y entorno.

Dentro de las estrategias industriales en los servicios de salud es que Las instituciones Todas las organizaciones deben preocuparse por superar todas las expectativas que presentan los mercados en los cuales ofrecen sus productos y servicios, esta idea también es un complemento a la idea que relaciona la satisfacción del cliente con una pequeña proporción de las utilidades, ya que al mejorar la calidad del servicio, mejora su entorno y alcanza la posición que esta quiere adquirir en el mercado. Este ensayo también marca la posición e importancia que el cliente tiene en la organización, de cualquier tamaño ofreciéndole una ventaja competitiva en el mercado; teniendo en cuenta que en la actualidad los negocios y el mercado se encuentra enfocado a ofrecer productos y servicios cada vez de mejor y mayor calidad; por esta razón es importante generar conciencia de la importancia que tiene la satisfacción al cliente, así en ocasiones se pase por alto este aspecto tan importante ya que el descuido de este puede llegar a perjudicar los ingresos de la empresa, y llegarla a afectar sin pensar muchas veces en el prestigio de la misma ya que es muy difícil ganarlo y conseguir una buena imagen; porque tener a un cliente insatisfecho es atentar contra este prestigio.

Como conclusión la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia en todos los ámbitos. Sin embargo el implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucra a todos los actores de la institución y su desempeño en calidad que sustenta en la medición de resultados y de procesos, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las empresas u instituciones, lo cual existen varios factores que se consideran potenciar el desempeño con calidad debiendo a los esfuerzos que deben orientarse de cómo hacer las cosas y estandarizar los procesos y acreditar los servicios.

#### BIBLIOGRAFIA

<https://www.significados.com/calidad/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Evaluaci%C3%B3n_de_la_calidad)

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/8d93b6cf0f3021b0d0525b653fca7ea1.pdf>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa\\_de\\_procesos](https://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos)