



## Ensayo

*Nombre del Alumno: María Aracely López Jiménez*

*Nombre del tema: Calidad y servicios de salud*

*Parcial: I*

*Nombre de la Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud*

*Nombre del profesor: Mtra. Melva Gálvez García*

*Nombre de la Licenciatura: Administración en Sistemas de Salud*

*Cuatrimestre: 4°.*

*Comitán de Domínguez, a 07 de octubre de 2023*

## CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD

El ser humano siempre ha buscado su cuidado, curación y prevención de las enfermedades que puede sufrir. Buscando el cuidado en los diferentes niveles de atención en salud, desde la atención de un primer nivel hasta un tercer nivel, para esto, la atención que se debe proporcionar en estos centros debe ser una atención de calidad, en donde el paciente pueda sentirse cómodo y satisfecho con la atención que se le esté brindando.

Para ello es necesario conocer que es la calidad, primeramente, la calidad en un objeto es la capacidad que posee para satisfacer necesidades. La calidad en Marketing, la define de esta manera que “no es entregar al cliente lo que quiere sino más bien, entregar lo que nunca se había imaginado, y una vez que lo obtenga se dé cuenta, que es lo que siempre quería o buscaba”. Y M. Juran (1993) refiere que la calidad “es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Siguiendo con el mismo marco cabe mencionar que la garantía en la calidad, se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve. En México existe un modelo de administración por calidad de la secretaría de Salud, encargada de la salud del pueblo mexicano y de la educación.

Para conocer un poco más acerca de la calidad es necesario conocer algunas aportaciones o referencias de personajes en relación a la gestión de la calidad, por ejemplo, para Edward Deming la definición que usa para calidad es que “la producción de bienes y servicios competitivos requiere de un sistema basado en el control estadístico de procesos, esto genera la calidad. El sistema debe enfocarse en prevenir el error y no en detectarlo o corregirlo. La calidad debe estar definida en términos de satisfacción al cliente. Deming usa una metodología, para la realización de cualquier actividad y así lograr los resultados esperados; que consta de cuatro fases:

1. Planear
2. Hacer
3. Verificar
4. Actuar

Otra aportación que agregar es la que hizo Kaouru Ishiwaka, la cual resalto que el control de la calidad debe aplicarse no solo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento,

y administración en general, que la **calidad** debe ser llevada más allá del trabajo, llevarlo a **la vida diaria**, teniendo los siguientes objetivos:

1. Mejorar la productividad
2. Mejorar la calidad de productos
3. Aplicar la calidad a todas las actividades de la empresa
4. Dividir los beneficios obtenidos entre consumidores, empleados y accionistas
5. Mejorar el nivel de vida de las personas.

Muchas más personalidades aportaron su conocimiento acerca de la calidad, solo por mencionarlos, entre ellos están; Armand Feigenbaum, Philip Crosby y Joseph M. Juran.

De igual forma es necesario conocer acerca del Benchmarking, se define de esta manera: es una técnica que se aplica para evaluar productos, servicios, procesos de una empresa y compararlos con los productos, servicios, procesos de los competidores directos o líderes de la industria. Día a día las empresas tienen grandes retos para satisfacer y llenar las necesidades de los clientes, por ello están obligadas a estar en competencia unas con otras, competencia en el sentido de calidad y quien puede brindar un mejor servicio a la población, y sobre todo no olvidando todas las reglamentaciones que se tiene como empresa.

Muchos otros autores han hecho referencia sobre el Benchmarking, mencionaremos algunas definiciones:

- David T. Kearns, definió el Benchmarking; como “la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente.
- Wilson Main, lo describe de esta manera “es el proceso sistemático y continuado que emprende una empresa concreta para aprender de las mejores a nivel mundial mediante la evaluación comparativa de productos, servicios, procesos, métodos, procedimientos, estrategias”

También es importante conocer un poco sobre la historia de cómo se fue desarrollando el Benchmarking, el uso que le fueron dando. A principios de los 80 las empresas norteamericanas empezaron a utilizar el benchmarking como herramienta para aprender las prácticas y procesos desarrollados por las empresas niponas, y de ésta forma poder hacerles frente, fue hasta la década de los 90 cuando la utilización del benchmarking se extendió a la mayoría de las grandes empresas internacionales, evitando así que éstas invirtieran recursos innecesarios en descubrir prácticas ya descubiertas con anterioridad por otros.

Estos son los nombres de Algunas de las empresas que lo utilizaron o utilizan son: Xerox, IBM, Citibank, American Express, General Motors, Hewlett-Packard, Ford, Alcoa, DuPont, Johnson & Johnson, Kodak, Motorola, Texas Instruments, Seur, Westinghouse, Digital Equipment Corporation., Walt Disney Productions.

Y es así como su utilización fue aumentando año tras año, en encuestas realizadas en el año 1991 se podía apreciar que el 75 % de las grandes compañías ya lo usaban.

Para que el Benchmarking pueda ejecutarse cuenta con metodologías dentro de las cuales se encuentran las de:

- El proceso de Robert C. Camp
- Proceso de Michael J, Spendolini
- Proceso DEA
- Proceso implementado por John Deere

Estas metodologías tienen el mismo fin común o el mismo propósito, lo importante es que en la empresa que se haya de implementar, pueda realizar con éxito y obtener los resultados para beneficio de la misma. Se describirá a grandes rasgos un modelo.

- Etapa 0, Generar el ambiente necesario para iniciar el Benchmarking (Organización): Esta consiste en que la dirección es quien debe liderar el Benchmarking, comprometiéndose en dar todos los recursos y ambiente necesarios para la acción.
- Etapa 1, Determinación de objetivos estratégicos para la organización: En esta etapa se busca determinar que es lo que se necesita lograr para mejorar los resultados dentro de su mercado, con la ayuda de algunos indicadores como la participación en el mercado, facturación anual, total activo, venta anual, número de clientes; entre otros indicadores.
- Etapa 2, Determinación del elemento objeto del Benchmarking: Etapa de aplicación de mejora de elementos tales como; los productos, los servicios, procesos de trabajo, funciones de apoyo y servicios.
- Etapa 3, Determinación del equipo de Benchmarking: El equipo puede estar compuesto por especialistas internos o especialistas externos, este equipo de trabajo debe ser orientado y dirigido por la organización de acuerdo a los planes definidos por este mismo cumpliendo con algunas características, como la capacidad innovadora, iniciativa al plantear mejoras, prestigio en el seno de la organización, mentalidad abierta y sin prejuicios infundidos.
- Etapa 4, Selección de socios de Benchmarking: Identificar los socios aquellos que le proporcione a la empresa información relacionada a la investigación del BM, determinar con quien establecer relación, y desarrollar una técnica de análisis.
- Etapa 5, Recopilación de la información: Durante esta etapa es necesario tener cuidado con los derechos de propiedad legalmente protegidos tanto de la organización cliente como de los socios de benchmarking.

- Etapa 6, Análisis de la información: En esta etapa es donde se debe observar, comparar y asimilar la información que se obtuvo en las etapas anteriores, esta información debe ser valiosa, ya que será en beneficio en la mejora de la empresa.
- Etapa 7, Implantación de las mejoras: Identificación y ejecución de la acción, así como también efectuar una evaluación, donde se estimen los resultados potenciales; para poder tomar la decisión de la implantación definitiva.
- Etapa 8, Presentación de los resultados: Comparación de los resultados obtenidos.
- Etapa 9, Re calibración de objetivos: Recalibrar los benchmarking, como establecer nuevas metas, nuevos puntos de referencia.

Siguiendo con el mismo marco es importante mencionar algunos de los métodos de calidad, estos garantizan el mantenimiento o mejora del producto, por ejemplo, algunos métodos son, la inspección (inspección de procesos, análisis de inspección), el otro es el muestreo y análisis de aceptación, el de gráficos de control, y medidas correctivas.

Para concluir es importante resaltar que la calidad en las empresas es tan necesaria, pues desde los productos que se utilizan hasta el personal debe ser de calidad, para brindar una atención que haga sentir satisfecho al cliente o al consumidor, de igual manera en el área de salud; se debe tomar en cuenta la calidad de los materiales médicos e insumos y mayormente la forma en que se trata o la atención que se le debe brindar a los pacientes, para que así se puedan cumplir expectativas que se tengan como empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

### Anexo bibliografía de la antología

"Calidad". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>  
Consultado: 2 de octubre de 2021, 05:28 pm.

<https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestionde-calidad/>

[https://www.researchgate.net/publication/315758344\\_Modelos\\_de\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_instituciones\\_publicas\\_de\\_salud\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/315758344_Modelos_de_gestion_de_la_calidad_en_instituciones_publicas_de_salud_en_Mexico)

<https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>

<https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidad-y-suscontribuciones/>

<https://www.monografias.com/trabajos23/benchmarking/benchmarking.shtml>

<https://zipinventory.com/es/what-is-operations-management/quality-controlmethods.html>

<https://www.opuspac.com/es/articulos/herramientas-de-calidad-parte-1/>

<https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketingparaservicios-de-salud/>

