



## ENSAYO: CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN.

NOMBRE DEL ALUMNO: ELIZABETH MOHA NOTARIO

PARCIAL: PRIMERO

NOMBRE DE LA MATERIA: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS SALUD

NOMBRE DEL PROFESOR: MTRA. NELVA GALVEZ

NOMBRE DE LA MAESTRIA: ADMINISTRACION EN SISTEMAS DE SALUD

CUATRIMESTRE: 4º. SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2023

07 OCTUBRE 2023

## **ENSAYO: CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN.**

En el presente trabajo se abordará un tema muy importante para toda persona que brinda y/o demanda un servicio o producto, LA CALIDAD. Desde tiempos antiguos, hemos escuchado hablar de la palabra CALIDAD, para referirnos a lo “bien hecho “. Generaciones anteriores, guiados por el sentido común hacia las cosas, han denominado calidad a lo “bien creado o fabricado” a lo casi perfecto o con excelencia. ¿Quién no ha escuchado al vendedor ambulante decir, tengo un producto “marchan tita” muy bueno, es pura calidad”? o el comentario de una u otra persona “en este lugar brindan atención de calidad” Siempre ha sido el cliente quien determina la calidad. Realice una entrevista a la secretaria administrativa de mi centro de trabajo, preguntando: *¿Qué es lo primero que piensas al escuchar la palabra calidad?* Y su respuesta fue, *algo que requiere evaluación, ya que para llegar a la calidad se necesitan procedimientos y normas.* estándar, alto nivel; esta respuesta, nos abre otro enfoque sobre la calidad, es decir garantía de calidad. Pero vamos analizar a diferentes autores para conocer otras vertientes y llegar a un concepto propio sobre el significado de la calidad.

**Ernesto Ché Guevara (1963)**, respeto al pueblo.

**Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988)** discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido.

**Berry (1988)** Previsión, un modo de pensamiento para el desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones.

**Kaoru Ishikawa (1988)** Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto que sea satisfactorio para el consumidor final.

**E.W. Deming (1988)** “Mejora continua”.

**Harrington (1990)** cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.

**V. Feigenbaum (1991)** proceso de diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.

**Roger. G. Scholder (1992)** es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente.

M. Juran (1993) es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Crosby (1996) cumplimiento de normas y requerimientos precisos.

NC/ ISO 9000 2005. grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Valls (2007) explicó que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Habla de eficacia y eficiencia para el logro de una gestión efectiva de la organización.

Muy interesante las opiniones de los gestores de calidad que pasaron a la historia, La palabra calidad hace alusión a Necesidades, Expectativas Mercado, Cliente. Por lo tanto, en mi opinión al hablar de calidad, nos referimos a el cumplimiento de requisitos y especificaciones establecidas de un producto o servicio, es la excelencia en términos de características, rendimiento, confiabilidad y satisfacción del cliente.

La **calidad del servicio** se refiere a la satisfacción del cliente y la **calidad de un producto** se refiere a la cualidad y durabilidad del bien. Para determinar la calidad de los productos o servicios, se requiere de un proceso de evaluación, basado en normas vigentes, procesos y políticas establecidas como parámetros, que ayudan a determinar si un producto o servicio cumple con los estándares de calidad; es decir es como realizar auditoría a un producto o servicio, para determinar el cumplimiento de las especificaciones de fabricación y/o uso; para ello existe la garantía de calidad. La Garantía de Calidad en global, todo el proceso de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para asegurar que los productos y/o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos por la empresa y/o institución, el contar con un programa de garantía de calidad es de suma importancia, ya que elimina errores, mejora los procesos y establece las directrices para el desarrollo y aplicación de normas que abordan las aptitudes del examinador, redacción de informes, control de documentos, medidas de control de calidad, validación y documentación de procedimientos, estructura organizativa, requisitos de infraestructura y control de pruebas. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que el desarrollo de Programas de Garantía de Calidad es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales. La garantía de la calidad tiene elementos importantes a considerar, se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del Paciente y de la comunidad a la que sirve, se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios., utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios, alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora continua de la calidad. Los programas de garantía de calidad fundamentados en Avedis Donabedian proponen tres criterios: estructura, proceso y resulta, cada criterio forma parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño. Es fundamental que toda organización y/o institución cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad que les permita periódicamente, analizar, la información obtenida como resultado y evaluar el adecuado funcionamiento de los procesos de acuerdo a la normatividad vigente; esto

constituye el monitoreo y evaluación de la calidad. La satisfacción del cliente es el principal indicador para evaluar la calidad, un cliente satisfecho en salud, indica que los procesos técnicos y administrativos que se requieren para brindar atención a la salud de calidad al usuario, sea individuo, familia o comunidad se están realizando de acuerdo en lo establecido en el plan de desarrollo nacional, el plan estatal y en la ley general de salud; así también que lo establecido por la OPS y OMS se realiza hasta en la comunidad más marginada de nuestro México, como lo establece el nuevo modelo de atención a la salud IMSS BIENESTAR. Si bien, es cierto que el sistema nacional de salud ha mejorado su cobertura y hoy se ve la calidad en la atención al usuario, todavía falta mucho por recorrer; hoy continúa habiendo muerte materna en nuestro estado, en nuestro país, es solo por citar un ejemplo. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, es uno de los objetivos del desarrollo sostenible de la agenda 2030. Medir un sistema de gestión de calidad significa evaluar en qué medida el resultado planificado ha sido alcanzado. Todas las bases de los sistemas de gestión de calidad que tenemos hoy en día, es fruto de grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial, sus aportaciones dan soporte a la industria y servicios de salud. A continuación, se enumeran los más destacados: Edward Deming considerado padre de la calidad, propone “un control estadístico de procesos”, enfocándose en prevenir el error y no detectarlo o corregirlo, propone que para lograr resultados esperados se debe planear, hacer, verificar y actuar. Estoy de acuerdo con este pensador, ya que para generar calidad se debe actuar con visión. Otro pensador destacado es Joseph M. Juran, se enfoca en el “uso de los productos y/o servicios”, propone la trilogía de Juran, “Planificación de la calidad, Control de la calidad y Mejora de la calidad”. Otra excelente propuesta es dada por Kaoru Ishikawa, resalta que el “control de calidad debe aplicarse a todas las actividades de la empresa”, es más, debe aplicarse en la vida diaria, con el fin de mejorar la productividad, la calidad de los productos, la calidad aplicada a todas las actividades de la empresa, mejora el nivel de vida de las personas, extendiéndose más allá, propone dividir los beneficios obtenidos entre consumidores, empleados y accionistas; considero que es una propuesta con visión holística, estratégica porque para la organización que la implementa integra al empleado como parte de la organización mejorando la productividad. A su vez Armand Feigenbaum, propone un “control total de calidad”, la calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso. El pensador Philip Crosby es más estricto en su definición, propone que “la calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez” añade calidad es cumplir los requisitos, es prevenir, el estándar de desempeño es “cero defectos” y lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos; magnífica propuesta para aplicarse en el sistema de salud. Cabe mencionar que las organizaciones no

pueden estar estáticas, deben ser dinámicas y los programas de calidad marcan la pauta para generar cambios para una mejora continua, que satisfagan las expectativas de los clientes sobre un producto o servicio, para ello existe lo que se llama Benchmarking y reingeniería de Procesos; veamos estas definiciones por separado para su mejor comprensión. El Benchmarking consiste en realizar un estudio sobre los competidores de los procesos de trabajo para entender las estrategias y mejores prácticas utilizadas por ellos, este análisis permite que la empresa reproduzca o adapte algunas de las acciones que le sean de utilidad; en cambio la reingeniería es rediseñar lo que se tiene para optimizar los flujos de los trabajos y la productividad de una organización. Es decir, en mi opinión el Benchmarking y reingeniería de Procesos es realizar un cambio de looks para la empresa, reinventarse para una mejora, en todas las actividades de la empresa, para que el producto o servicio ofertado se mas atractivo al cliente, cumpliendo los estándares de calidad para lograr la satisfacción del cliente. Las mejoras de calidad permiten a las empresas, permanecer en su mercado, elevar su cuota de mercado, liderarlo e, incluso, convertirse en el mejor de su clase; para llevar a cabo dichas mejoras, es necesario tener una estrategia de mejora continua que desarrolle y concrete la política de calidad establecida. La gestión de la calidad permite mejorar defectos en la fabricación del producto o servicio, corregirlo; además con las pruebas de calidad garantizan que los productos finales cumplan con los requisitos de producción para poder satisfacer las expectativas de los clientes, para ello existen los métodos de control de calidad, de los cuales se mencionan los siguientes: Inspección permite realizar examen visual de prueba sobre los procesos. Otro método de control de la calidad es el control estadístico, utiliza medidas como el muestreo y análisis de la aceptación, gráficos de control y medidas correctivas, el control estadístico tiene como fin comprobar si todas y cada una de las partes del proceso o servicio cumplen unas ciertas exigencias de calidad y ayudar a cumplirlas. Por otra parte, en el sistema de salud, estos métodos forman parte de la atención basada en el valor, un modelo cuyos valores dependen de la eficacia, no de los materiales utilizados. La atención médica se mide por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados, los resultados lo determinan el estado de salud del individuo la familia o comunidad, la prevención de enfermedades, la detección oportuna de la enfermedad. El tratamiento oportuno para evitar complicaciones y la capacidad de las personas para no enfermarse es decir el autocuidado de la salud y estilos de vida saludables que se logran a través de la promoción y educación para la salud. En salud la calidad se refleja en cada persona, porque todos tenemos derecho a la salud. De todo lo mencionado quiero concluir el escrito con la frase de un pensador: “La *calidad no es un accidente, es el resultado de una alta intención, un esfuerzo*”

*sincero, una dirección inteligente y una ejecución hábil; representa la sabia elección de muchas alternativas.” ~William... 22 de mayo 2022.*

#### BIBLIOGRAFIA.

antología de la materia administración de la calidad en los sistemas de salud primera unidad de la UDS. Pag. 09 a 55.

Experiencia laboral como Supervisor de Enfermería en el Primer Nivel de atención, en la Jurisdicción 03 Centla, Tabasco.