



**Nombre de la alumna: Lisset Gpe. Ramos Ballinas**

**Catedrático: Nelva Galvaez**

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

**4° Cuatrimestre**

**Trabajo: Ensayo**

Sitalá Chiapas, 06 de octubre del 2023.

## 1.1 Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad.

Comenzaremos con una breve definición a cerca de lo que es Calidad, cuando hablamos de calidad nos referimos a una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad es relativa. Hablar a cerca de calidad de un servicio es prestado por una determinada empresa es asociado a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la **calidad de un producto** en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien.

Existe también el **control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad** son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios. Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de **indicadores de calidad**, como los estándares o normas de calidad, por ejemplo, ISO 9000, ISO 14000, y otros, definidos por la Organización Internacional de Normalización desde 1947.

## 1.2 Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

La secretaría de salud en México es una secretaría de estado encargada de la salud del pueblo mexicano; así como de su educación, cuidado a través de campañas de vacunación y fomento a través de diversos programas de salud. Además, se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto públicos (centros de salud, hospitales, sanatorios, clínicas, consultorios médicos); y tiene en su control los registros de las unidades médicas, personal médico, personas afiliadas a sus distintos programas, alimentos y bebidas de consumo y el catálogo de todas las medicinas utilizadas tanto en libre venta como las prescritas; con excepción de todo lo anterior aplicado para animales.

Ésta controla un total de 15 Centros nacionales, 8 hospitales generales y regionales, 12 Institutos nacionales. La calidad de la secretaría fue desarrollada para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad y los modelos de excelencia en calidad.

El modelo demuestra que se debe:

- Proporcionar la adopción de una cultura organizacional de calidad caracterizada por el enfoque a resultados, la satisfacción de los usuarios y servidores públicos, fundamentada en el establecimiento de hábitos y conductas relacionadas con la mejora continua, la innovación y la creación de valor que conduzca a la competitividad.
- Cambiar la forma de administrar la unidad médica para alcanzar la atención.
- Promover una cultura de auto evaluación como instrumento de la identificación de áreas sólidas y de oportunidad de mejora.
- Propiciar se lleve a cabo un efecto multiplicador a partir de facilitar en forma documentada y vivencial, el intercambio de mejores prácticas en materia de la administración por calidad total entre las diversas unidades participantes en el premio nacional de calidad.

## 1.3 Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud.

Cuando hablamos de calidad tenemos que hacer referencia a grandes personajes como son:

1. Edward Deming

***“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”***

**El círculo de Deming es una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad, permite lograr los resultados esperados. Tiene cuatro fases:**

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

2.- Joseph M. Juran

***“Resalta la adecuación al uso, lo cual implica que los productos y servicios cuenten con las características que el usuario ha definido como útiles, o bien le generan un beneficio. La adecuación siempre será determinada por el comprador y nunca por el vendedor. “ Distingue dos tipos de calidad:***

1. De diseño: el producto satisfaga las necesidades del usuario
2. De conformidad: el grado en que los productos se apegan a las calidades definidas.

3. Kaouru Ishikawa

Resaltó que **control de calidad** debe aplicarse no sólo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento, y administración en general.

Predicaba que **la calidad** debe ser llevada más allá del trabajo, a la vida diaria.

**El control de la calidad** tiene los siguientes objetivos:

1. Mejorar la productividad
2. Mejorar la calidad de los 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

4.- Armand Feigenbaum

**“control total de calidad”**. Su definición de calidad:

***“La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.”***

#### 4. Philip Crosby

Es un importante consultor de calidad en USA. Hizo famosa la frase “**calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez**”. Su filosofía está orientada hacia: *calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad.* Su

##### **definición de calidad:**

1. Calidad es cumplir los requisitos
2. El sistema para asegurar calidad es la prevención
3. El estándar de desempeño es cero defectos
4. Lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos

## 1.4 Benchmarking y reingeniería de Procesos.

¿Qué es Benchmarking? es una herramienta clave para la **Reingeniería**: la identificación de las prácticas utilizadas por organizaciones que han mostrado un desempeño destacado, en cualquier industria o país, permite acelerar el **proceso de Reingeniería** mediante la formulación de objetivos de desempeño.

Hoy en día, las empresas se ven sometidas a una serie de presiones que condicionan sus políticas de actuación:

- los clientes son cada vez más exigentes y ya no basta sólo con satisfacerlos mediante el mero cumplimiento de los requisitos contratados (necesidades explícitas) sino que ahora es necesario sobre satisfacerlos, es decir, proporcionarles cualidades en los productos/servicios ofrecidos que no solicitan explícitamente pero que les sorprenderán gratamente (necesidades implícitas).

-la competencia es cada día mayor debido a la globalización de la economía, lo cual obliga a las empresas a proporcionar mejores productos/servicios a menor precio para mantenerse dentro del mercado.

-las empresas, como parte fundamental de nuestra sociedad, deben ser respetuosas con la misma, cumpliendo rigurosamente todas las reglamentaciones en materia medioambiental, de seguridad laboral, o de cualquier otro tipo que determinen las administraciones.

### **METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING**

Existen muchas metodologías para la ejecución del benchmarking ,como puedan ser:

- el proceso de Robert C. Camp
- el proceso de Michael J. Spendolini
- el benchmarking consistente en etapas de planeación- análisis- integración - acción- madurez
- el benchmarking de lanzamiento-desarrollo-recopilación-análisis-implantaciónpresentación etc
- el proceso DEA (Data Envelopment Analysis)
- el proceso implementado en John Deere.

## 1.5 Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud.

Los métodos de control de calidad son procedimientos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto. En general, estos procesos incluyen la capacitación de empleados, la creación de estándares medibles para la calidad de los resultados y la comprobación periódica de elementos para detectar cualquier inconsistencia.

### **Métodos comunes de control de calidad Inspección**

Inspección es un proceso predominante de control de calidad y requiere que las organizaciones realicen exámenes visuales y de prueba sobre los procesos de producción y fabricación. Esta evaluación se realiza a lo largo de cada etapa de la producción, desde la entrada, la transformación hasta la salida. Los tres aspectos importantes de las inspecciones de garantía de calidad son los siguientes-

**1.** Las organizaciones de inspección de productos deben evaluar la calidad de un artículo y aislar los productos defectuosos para evitar que se vendan.

#### **2. Inspección de procesos.**

La inspección de procesos evalúa la calidad total de las materias primas, los equipos y la maquinaria que se utiliza durante la producción. Estos elementos contribuyen a la creación de un producto final y inspeccionarlos a fondo asegurará resultados de alta calidad. La inspección de calidad del proceso minimiza los cuellos de botella del proceso y reduce el desperdicio de recursos.

#### **3. Análisis de inspección**

Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos. Utilizando los datos de las inspecciones, los equipos de gestión pueden comprender mejor su proceso de producción y evaluar los cambios necesarios para mejorar la calidad. También pueden confirmar que sus productos cumplen con las especificaciones y calcular los costos adicionales para reparar productos defectuosos.

## **1.6 Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud.**

El ciclo PDCA es una de las herramientas diseñadas para mejorar los procesos. Se utiliza con un plan de acción para resolver problemas o realizar mejoras modestas en las organizaciones mediante la mejora de indicadores anteriores. Estructura las decisiones que deben tomarse en todas las etapas para diagnosticar y resolver problemas y rota constantemente, no tiene un final predeterminado.

La PDSA es una hoja de ruta que ayuda a aplicar un nuevo conocimiento sobre un determinado aspecto del proceso o corregir e integrar el conocimiento preexistente, proponiendo así cambios que generen mejoras. El ciclo PDSA se puede utilizar en cualquier etapa de DMAIC, PDCA, o Lean Health cuando el objetivo es generar algún conocimiento.

El método Lean Health también basado en industrias magras (NdT. terminología del método Just in Time) apunta a acciones para la atención de la salud y debido a las necesidades de los hospitales que por estudio de los procesos se adecúa para mejorar los servicios hospitalarios.

## **Conclusión.**

Bien después de haber todos estos temas creo que todos se centralizan en un mismo objetivo: ofrecer una excelente calidad en atención a las personas que acuden a cada uno de los Hospitales en busca de atención para solucionar problemas de salud.