



**Mi Universidad**

**ENSAYO**

*Nombre del Alumno: Monserrat Mendez Cambrano*

*Nombre del tema: Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad.*

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

*Nombre del profesor: Nelva Gálvez García*

*Maestría en administración en sistemas de la salud*

*Cuarto cuatrimestre*

*Villahermosa Tabasco, 07 de octubre del 2023*

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

El siguiente texto habla de la calidad de servicio 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. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio. 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. Para Donabedian, existen dos elementos centrales para garantizar la calidad: monitoria y un adecuado sistema de salud. 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. El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se alcanzan conforme la organización proporciona, de forma consistente, productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente. La eficiencia implica examinar la cantidad de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos que fueron destinados para la generación del resultado. El Modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud La Secretaría de Salud de 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. El modelo de calidad de la Secretaria de Salud fue desarrollado para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad y los modelos de excelencia en calidad. El modelo de calidad es más descriptivo organizacionalmente que el de la Secretaria de Salud y menciona a los departamentos encargados de la gestión del modelo, así como, los sistemas que están involucrados en el. El modelo hace énfasis que la visión final de la gestión de la calidad es la satisfacción depaciente y de sus grupos de interés. Se realiza la implantación de los indicadores para la medición de la calidad: seguridad, capacidad de respuesta y equidad. El modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud (MACTSSA) y el modelo de calidad total del Hospital Central Militar destacan por su liderazgo efectivo, por la disciplina, la capacidad de trabajo, los equipos de alto desempeño entre elementos.

Tres subsistemas son destacados: el de conocimiento y expectativas de los usuarios a los que se llama "clientes" siguiendo la moda de la gerencia pública de boga en el momento de realización del modelo. Así mismo, el sistema de comunicación y el de satisfacción del usuario. El modelo de calidad de la Subdirección de Servicios de Salud de Pemex se centra en medir el nivel de calidad, competitividad y sustentabilidad de cada unidad médica, a través de impulsores de valor. Es un modelo conceptual que pretende que la competitividad sea el impulsor general. Este modelo también se le llama "cliente" al usuario de los servicios médicos sin embargo, resulta curioso que a diferencia de otros modelos, este cliente no es el fin del modelo sino solo una parte accesorio. La revisión del estado del arte señala que el entorno es fundamental en un modelo de calidad por ello llama la atención que solo el modelo de la Secretaría de Salud lo contemple. Las variables prestadoras de servicios y responsabilidad social están en la mitad de los modelos. Es este sentido el modelo propuesto es también específico para una clínica de salud de tipo universitario. Futuras investigaciones deberán probar si este modelo tiene algún grado de universalidad a otras instituciones educativas. La importancia del entorno, la responsabilidad social y la vinculación a los objetivos estratégicos son variables omitidas en la mayoría de los modelos que deben ser subsanadas. Taylor es considerado como el padre de la Administración Científica del Trabajo, obsesionado con el tiempo de ejecución y el análisis estadístico de las diferentes tareas que se realizaban en la cadena de producción. Hasta entonces, los trabajadores en las fábricas eran responsables de su trabajo y de tomar las decisiones que consideraran oportunas para mejorar la producción. El fordismo, es una filosofía inspirada en su pensamiento, lo que se difundió entre finales de los años treinta y principios de los setenta y que creó mediante la fabricación de un gran número de automóviles de bajo costo mediante la producción en cadena. Este sistema llevaba aparejada la utilización de maquinaria especializada y un número elevado de trabajadores en plantilla con salarios elevados. El 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. Las mejoras de calidad permitirán a la empresa permanecer en su mercado, aumentar su cuota de mercado, liderarlo e, incluso, convertirse en el mejor de su clase. Las empresas actuales tienen dos visiones diferentes de la manera de mejorar: el "kaizen", que consiste en efectuar muchas mejoras pequeñas en base a la reingeniería de recursos humanos y; el "kairyō", que consiste en efectuar una gran mejora en base a la incorporación de una mejor tecnología, o sea, mediante la reingeniería de procesos.

Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria.

"Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales" Michael J. Spendolini

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

- El proceso de Robert C. Camp
- El proceso de Michael J. Spendolini

El primer paso lo debe realizar la dirección de la organización, la cual debe ser lo suficientemente humilde como para considerar que existen prácticas que son susceptibles de mejoras. No basta con plantear los objetivos estratégicos de la empresa, componer un equipo de benchmarking y aprobar la implantación de las mejoras conseguidas. La dirección debe interesarse por el desarrollo de dicha actividad y efectuar un riguroso seguimiento de la misma, permaneciendo en contacto permanente con los líderes de los equipos para conocer de primera mano cómo avanzan los procesos de benchmarking. A lo largo de esta etapa la organización debe conseguir determinar qué es lo que necesita lograr para mejorar sus resultados dentro de su mercado. Por lo tanto lo primero que deberá hacer la organización es definir los indicadores necesarios que mostrarán los resultados de la organización en términos de rentabilidad económica de la actividad empresarial y satisfacción de clientes. Todos los procesos identificados serían evaluados en términos de eficacia, rendimiento, eficiencia, adaptabilidad, operatividad, costes, capacidad, fiabilidad u cualquier otra magnitud por nos permitiese proporcionarle una calificación objetiva a dicho proceso, con el fin de obtener una magnitud global que llamaremos calidad del proceso, la cual será definida en función de las prioridades que la empresa otorgue. Se debe tener claro que el benchmarking consiste en una actividad de equipo en la que pueden intervenir tanto especialistas internos, como especialistas externos o los propios empleados que participen directamente en los procesos relacionados con el proceso objeto del benchmarking. La razón de ser del BM es que no tiene ningún sentido invertir millones de euros en Investigación + Desarrollo + Innovación para intentar mejorar o reingeniar un proceso, cuando esa reingeniería de dicho proceso ya la ha efectuado otra empresa con anterioridad.

Por lo que es mucho más sencillo establecer una relación de intercambio de conocimientos con aquella firma que ya ha conseguido mejorar el proceso, con el cual intentaremos asociarnos.

Para identificar los socios potenciales de nuestro BM debemos definir previamente nuestras fuentes de información básicas, las cuales nos proporcionarán información objetiva sobre el grado de desempeño logrado por otras organizaciones en el desarrollo de sus procesos. Una vez tenemos identificados los socios potenciales del BM, debemos de determinar con cual de ellos nos interesa establecer la relación en primer lugar, para lo cual debemos definir previamente una serie de criterios que nos permitan tomar una decisión coherente con nuestros propósitos. Una vez efectuada la selección del socio mediante una recopilación general o búsqueda primaria se llevará a cabo una recopilación más específica en la cual se profundizará en el estudio de los procesos que desarrollan aquellos socios de BM elegidos. Las estrategias para garantizar la calidad exhaustiva se implementan en diversas industrias, desde la fabricación de automóviles hasta la producción de alimentos. Aunque los procedimientos varían en función del artículo que se esté creando y vendiendo, hay dos enfoques principales que todas las empresas deben tener en cuenta para sus sistemas de gestión- inspección y control estadístico de calidad. Para un control de calidad eficiente, las inspecciones deben realizarse con regularidad. Cuando y con qué frecuencia se deben realizar estas pruebas está determinada por los presupuestos de la empresa. Sin embargo, es importante tener presente que la omisión total de la etapa de inspección dará lugar a la pérdida de recursos debido a los productos defectuosos. En conclusión Algunas metodologías de guía como PDCA, PDSA, Lean Six sigma, DMAIC y Lean Health son métodos que preparan el uso de herramientas de Calidad en las diferentes fases de análisis y soluciones problemáticas e indican acciones de mejora más efectivas. Las herramientas de calidad también se han adaptado en las industrias de la salud y este movimiento es nuevo y sin duda facilitará, mejorará, racionalizará y abaratará la atención sanitaria. Además de estas metodologías, las Herramientas de Calidad se utilizan para resolver problemas y ajustar mejoras en los procedimientos de cualquier empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

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

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