



**Mi Universidad**

## **Ensayo**

*Nombre del Alumno: Esmeralda Monserrat Navarro Avendaño*

*Nombre del tema: Unidad I*

*Parcial: I*

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

*Nombre del profesor: Nelva Gálvez García*

*Nombre de la Maestría: Maestría en administración en sistemas de salud*

*Cuatrimestre: 4*

*Socoltenango Chiapas a 06 de octubre de 2023*

En este trabajo abordaremos el tema conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad. Refiriendo que es calidad y profundizándose en su concepto según expresan los literatos y aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud.

Se alude sobre los elementos centrales para garantizar la calidad: monitoria y un adecuado sistema de salud. Que nos indica el análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

Se refiere que es el Benchmarking que nos permite y que también es conocido como el proceso continuo de medir productos, a su vez la dirección debe liderar el benchmarking, que los principios del Código de Conducta Europeo para el Benchmarking, son los siguientes: Principios de preparación, Principios de contacto, Principios de cambio, Principios de confidencialidad, Principios de uso, Principios de legalidad, Principios de consecución y principios de comprensión y acuerdo.

También, lo significativo que son los métodos de control de calidad y que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto.

Porque se dice que el Control estadístico de calidad es un método que puede dividir en 3 partes y se describen algunas herramientas básicas de control de calidad.

Los conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios, Según UDS “La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad, en cuanto la calidad del servicio es prestado por determinada empresa es asociada 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. Analizando y profundizando en el concepto calidad según expresan los autores anteriormente mencionados, se puede llegar a la conclusión de que existen elementos comunes referidos a: Necesidades Expectativas Mercado Cliente Satisfacción, Garantía de la calidad en salud” (2023).

Coincidió, a su vez por que existen dos elementos centrales para garantizar la calidad: monitoria y un adecuado sistema de salud. El monitoreo y evaluación de la calidad se basan en la nueva norma ISO 9001:2015, introduce en la cláusula 9 como “Evaluación del Desempeño”. En el análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud, nos indica que 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.

Según UDS “Las aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud, al hablar de Calidad, se debe hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial, Por ejemplo: Edward Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, Armand Feigenbaum, Philip Crosby, Wilfredo Pareto” (2023).

Es relevante conjeturar que 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. También conocido como el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria.

Continuaré describiendo que la dirección debe liderar el benchmarking para que el resto de la organización se sienta respaldada, para lo cual deberá comprometerse activamente con el benchmarking, y dicho compromiso se manifestará: aportando los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios y permitiendo los ensayos pertinentes para la adaptación de prácticas externas en nuestros procesos.

Según UDS “Los principios del Código de Conducta Europeo para el Benchmarking son los siguientes: Principios de preparación (Respetar la cultura corporativa de las organizaciones socio de benchmarking y trabajar con procedimientos acordados conjuntamente), Principios de contacto (Estar dispuesto a proporcionar el mismo tipo y nivel de información que pidas a tu socio de benchmarking, con la asunción de que se observará el Principio de Legalidad). Principios de cambio (Tratar los resultados

de benchmarking de modo confidencial con respecto a los individuos y las organizaciones involucradas), Principios de confidencialidad (Utiliza la información obtenida mediante benchmarking únicamente para propósitos planteados y acordados con el socio de benchmarking), Principios de uso (Si existiera cualquier posible duda sobre la legalidad de una actividad, se debería solicitar asesoramiento legal). Principios de legalidad (Cumple de modo pertinente cada compromiso asumido con tu socio de benchmarking), Principios de consecución y principios de comprensión y acuerdo (Reflexiona sobre cómo le gustaría a tu socio de benchmarking que fuera el trato que recibiese de ti y trátalo de tal manera)” (2023).

Estoy de acuerdo, debido a que los métodos de control de calidad 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. Además, que el Control estadístico de calidad es un método que puede dividirse en 3 partes: 1. Muestreo y análisis de aceptación, 2. Gráficos de control y 3. Medidas correctivas.

Según UDS “Los alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios 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. Por ejemplo, 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” (2023).

Considero relevante, describir algunas herramientas básicas de control de calidad:

1. LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS; son técnicas para definir claramente que problema se alcanzará, a través de la estimulación de ideas en el equipo, objetivo la lluvia de ideas y los por qué.

2. DIAGRAMA DE PARETO O GRÁFICO; a través de un gráfico de barras con líneas se identifican cuales de los elementos analizados tienen mayor importancia basada en la regla 80/20 que determina que el 80% de los defectos se concentran en el 20% de los procesos y así define el grado de prioridad en la resolución de problemas.

3. DIAGRAMA DE ISHIKAWA; también denominado diagrama causa y efecto tiene la función de identificar y clasificar en categorías útiles posibles causas de problemas o aspectos relacionados con la calidad, Etc.

**A manera de conclusión,** comprendí que la calidad tanto en la industria como en los servicios en general, haciendo énfasis en los de la salud, han sido un tema de aspecto trascendental dentro de las organizaciones en los últimos años, dado que su importancia ha sido reconocida.

Aludiendo lo esencial que es distinguir como mexicanos que existe, La Secretaría de Salud de México, es una secretaría de estado encargada de la salud del pueblo, así como de su educación, cuidándonos y fomentándonos a través de diversos programas de salud.

Además, que han evolucionado en la búsqueda de aspectos que ayuden al crecimiento y mejora de los servicios por tanto las instituciones y causar mayor impacto de satisfacción en los clientes, considerando que este no ha sido trabajo fácil ya que los clientes cada vez exigen más.

Existen elementos centrales para garantizar la calidad: constan desde la monitoria y un adecuado sistema de salud. Estos se basan en la nueva norma ISO 9001:2015. Estas normas ISO son un referente de calidad a nivel mundial que permiten a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos. La aplicación de dicha norma implica estar atento a lo que quiere el cliente y mantenerlo informado sobre el avance en la resolución de sus quejas.

De igual forma que el Benchmarking es una herramienta clave para la Reingeniería, que permite tener una continua medición de productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros. Los alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud, forman parte de la atención basada en el valor, un modelo cuyos valores dependen de la eficacia, no de los materiales utilizados. Que las herramientas básicas de control de calidad, pueden ser: lluvia de ideas 5 WHYs, diagrama de Ishikawa, etc.

Universidad del sureste (2023). *Antología de Administración de la calidad en sistemas de salud.pdf*. pág. 1-55 recuperado [Antología de Administración de la calidad en sistemas de salud.pdf](#)