



**Nombre de la alumna: Brisaida Trigueros Ramírez.**

**Mtra: Nelva Galvez.**

**Administración de la calidad en sistemas de salud.**

**Ensayo.**

**Unidad I**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Frontera Comalapa Chiapas, 7 de octubre 2023.**

En el presente ensayo abordaremos varios subtemas en el ámbito de la administración de salud lo cual algunos temas son:

Calidad: El Control de la Calidad se posesiona como una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad. Es un programa para asegurar la continua satisfacción de los clientes externos e internos mediante el desarrollo permanente de la calidad del producto y sus servicios.

Es un concepto que involucra la orientación de la organización a la calidad manifestada en sus productos, servicios, desarrollo de su personal y contribución al bienestar general.

La garantía de la calidad constituye un componente esencial de la gestión organizacional de cualquier tipo de empresa. Aquí mencionamos algunos planteamientos históricos.

En los servicios de salud, además, “la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional”, tal como lo expresa Donabedian. La calidad en salud se está conociendo por su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control de calidad en salud. La calidad en salud nace y se desarrolla hombro a hombro con el desarrollo industrial y tecnológico, así que su éste ha sido en forma lenta y paulatina.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

Definición de la Sociedad Americana para el control de calidad: Es un Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que busca satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

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

Deming nació el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, estado de Iowa. Con sólo 8 años salió a trabajar a un hotel local. Con sus ahorros en mano Deming se fue de Powell a la edad de 17 hacia Laraman, a la Universidad de Wyoming donde obtuvo la licenciatura en física en la Universidad en 1921. En el año 1929 obtuvo el grado de doctor en física matemática en Yale. Al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, pero la entrada de los E.U. a la Segunda Guerra Mundial y la demanda

excesiva de productos por parte de los aliados provocó que las empresas americanas se orientaran a la producción en masa satisfaciendo dicha demanda en un mercado muy estandarizado y muy cerrado, dejando de lado las ideas de Shewart, Deming y otros precursores.

Durante y después de la segunda guerra mundial trabajó para la Oficina de censos de Estados Unidos. En 1950, viajó a Japón para colaborar en la conducción de un censo de población, y dictó conferencias sobre control estadístico de la calidad, dirigidas a altos ejecutivos de empresas. Deming les dijo a los japoneses que podrían convertirse en líderes en calidad a nivel mundial si seguían sus consejos.

Las autoridades japonesas vieron en los trabajos de este estudioso el motor de arranque de la catastrófica situación en que había quedado el país tras su derrota militar. Japón asumió y desarrolló los planteamientos de Deming, y los convirtió en el eje de su estrategia de desarrollo nacional. Hoy es considerado en general como el máximo experto en gestión de calidad, y todavía es citado como el precursor de la tercera revolución industrial.

## JOSEPH M. JURAN

### Definición de Calidad según Juran

Calidad es la adecuación al uso. Es un concepto universal aplicable a todos los bienes y servicios...la adecuación al uso está determinada por las características de los productos o servicios que el cliente reconoce como beneficio para él.

La calidad se define en el proceso de elaboración de un producto o servicio. Tiene que ver con el grado en que el producto o servicio elaborado se apegue a las características diseñadas y que se cumplan las especificaciones de proceso y de diseño. Para ello, debe contarse con la tecnología, mano de obra y administración adecuadas a las necesidades.

La disponibilidad es otro factor de la calidad de la adecuación del uso. Esta parte de la calidad del producto se define durante el uso del producto y tiene que ver con su desempeño y su vida útil.

El servicio técnico del producto define la parte de la calidad que tiene que ver con el factor humano de la compañía. El servicio de soporte técnico debe tener

una velocidad de respuesta óptima, ser íntegro y competente, es decir, que los empleados estén bien capacitados y den la confianza al cliente de que está en buenas manos.

### Benchmarking y reingeniería de Procesos

Podemos definir el concepto de Benchmarking como “un proceso sistemático y continuo para conocer, comparar, analizar y evaluar los productos, servicios, procesos de trabajo, indicadores y resultados de las empresas reconocidas por sus mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.” Si “salimos afuera” podremos descubrir que existen tres cosas diferentes: los números, las formas de hacer las cosas y los modelos conceptuales; y que estos elementos dan lugar a tres diferentes tipos de benchmarking: cuantitativo; cualitativo y conceptual. Si bien la finalidad condicionará el tipo de benchmarking elegido, cualquiera de los tres, aunque de manera diferente, son poderosas herramientas estratégicas para el logro de la mejora organizacional.

La reingeniería de procesos es un proceso de negocios que ayuda a lograr mejoras en cuanto al desempeño de una empresa en cuanto a sus costos, calidad, servicio al cliente, efectividad, tiempo de espera y producción, etc. Reingeniería de procesos: Este proceso también trata de ayudar a incrementar las capacidades en el nivel operativo en cuanto a alcanzar los objetivos y metas de la empresa a través de los avances tecnológicos y la innovación en todo proceso. En esta parte también se reconfigura todo el proceso para aplicarlas mejoras.

Algunas de las ventajas que este proceso realizan en las empresas, es que este proceso no trata de “tapar” el problema sino que se enfoca en encontrar la solución desde abajo y solucionarlo y reinventar innovando el proceso. Si se logra reinventar este proceso esto se puede explotar y ayudar a formar una ventaja competitiva y posicionarse en un mejor rango contra sus competidores. También ayuda a medir la calidad del producto y la satisfacción del cliente en cuanto al servicio patrocinado por la empresa.

Ayuda a hacer el proceso más eficiente como se comentó anteriormente en cuanto a la reducción de tiempos de espera, la calidad del producto, reducir

costos, se ponen responsables de cada parte del proceso para que alguien responda por cada parte, identifica puntos de oportunidad y mejora y definir un nuevo proceso de innovación.

Para finalizar la calidad en salud se está conociendo por su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control de calidad en salud.

La calidad en salud nace y se desarrolla hombro a hombro con el desarrollo industrial y tecnológico, así que su éste ha sido en forma lenta y paulatina. La administración de la calidad es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, de forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente. Esto puede ser logrado integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad en una compañía vigila todas las medidas de calidad usadas por una empresa, incluyendo la calidad de gestión y desarrollo, control de calidad de control y mantenimiento, mejora de la calidad y aseguramiento de la misma.

Bibliografía.

[https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-para-servicios-de-salud.](https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-para-servicios-de-salud)

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

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