



Nombre del Alumno: Yessica de la Cruz Gómez Bernal

Nombre del tema: Proceso de Evaluación de la Calidad a Través de Indicadores

Parcial: 2°

Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8°

Proceso de Evaluación de la Calidad a Través de Indicadores

Indicadores de Calidad

Son una de las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para monitorear y controlar la eficiencia de los procesos de producción. Los resultados recopilados sirven de base para la implementación de medidas correctivas y la mejora continua de la calidad.

Los indicadores de calidad ofrecen la posibilidad de tener una visión rápida y sencilla del nivel de calidad del producto y servicio. También permiten la creación de un historial para el análisis del rendimiento, tanto dentro como fuera de la empresa

Existen Varias Clasificaciones De Indicadores de Calidad

- **Importancia y potencial de uso, relacionado con la entrega final de productos y servicios**
- **Confiabilidad, que está relacionada con los procesos y equipos utilizados**
- **Validez, en cuanto a tiempo y durabilidad.**



7 Principales Indicadores de Calidad

1. Prueba de Aceptación del Mercado

Es el mercado el que determina si un producto será aceptado o no. Por lo tanto, el KPI de prueba de aceptación mide qué tan completo es el plan de garantía de calidad para una determinada audiencia.

Entre el número X de personas hay una aceptación de Y%. Se tienen en cuenta aspectos de comparación con la competencia para llegar al porcentaje indicado.

Ejemplo: una marca de champú realiza una prueba de aceptación con 200 personas, de edades comprendidas entre 25 y 35 años, que tienen el cabello largo. Como resultado, la marca observa que el 75% de este grupo prefiere el producto probado sobre cualquier otro competidor mencionado en la prueba.

2. Indicador de Eficiencia y Productividad

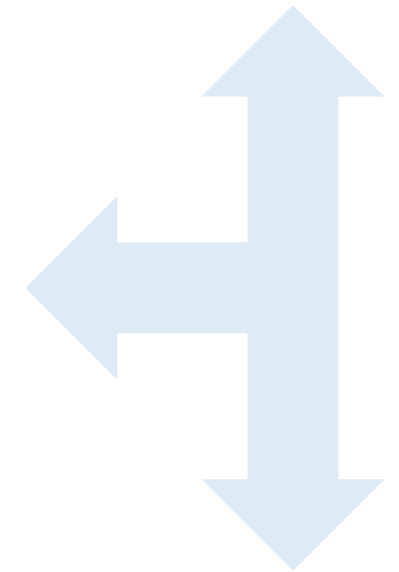
Este KPI es responsable de medir cuántos recursos se necesitan para llevar a cabo la producción con los niveles de calidad necesarios.

Acompañar la eficiencia es fundamental para identificar desperdicios que pueden evitarse y permitir una mayor productividad. Cuanto mayor sea la métrica, mayor será la calidad de la empresa.

3. Indicador de Impacto

Este indicador rastrea y mide los niveles de satisfacción del cliente con respecto a la calidad de los productos vendidos o el servicio.

Cuanto más alta sea esta métrica, mayor será la calidad y más satisfechos estarán tus clientes.



4. Indicador de Efectividad

Este KPI se refiere al valor percibido por el público sobre el producto o servicio que tu empresa ofrece. Por lo tanto, implica en seguir y medir tu influencia y relevancia en el mercado.

Al igual que las métricas anteriores, cuanto más alto sea este resultado, mejor. El impacto de los productos y servicios de tu marca en los consumidores será más significativo.

Un producto o servicio defectuoso perjudican la percepción de los productos. En este caso, como no pueden ser vendidos, los productos generan pérdidas para la empresa. Con este indicador, por lo tanto, se puede rastrear y medir la cantidad de defectos del producto a lo largo del tiempo.

¿Por qué un Sistema de Gestión es un Aliado para Obtener y dar Seguimiento a estos Indicadores?

1. Establecer un Flujo de Aprobación por Jerarquía
2. Crear un Plan de Acción
3. Foto y Video como Evidencias en cada Proceso
4. Acompañamiento de Informes de Reincidencias de las NO Conformidades
5. Con el Apoyo de estos Sistemas, la Información de cada Proceso es almacenada en un único lugar. Para Alimentar estos datos, la mejor opción es Ejecutar Checklists, de Auditoría o de Monitoreo
6. Así, los Responsables pueden Divulgar la Información y realizar un Acompañamiento de los Resultados a Largo Plazo



5. Indicador de Servicio al Cliente

Este indicador rastrea y mide los niveles de calidad en el servicio posventa, observando el número de quejas, por ejemplo.

Cuanto menor sea esta métrica, menor será el número de quejas y más satisfechos tus clientes estarán con los productos y servicios de la marca.

6. Indicador de Seguridad de Producción

Observar este indicador de seguridad es esencial para cualquier negocio. Al aplicarlo, mides y rastreas el efecto que la calidad de un producto tiene sobre la salud o la integridad física de los clientes.

Es decir, verifica que la mercancía cumpla con todas las medidas de seguridad, estándares y requisitos de certificación nacionales e internacionales. Seguir las pautas de los diferentes reglamentos es un punto de atención.

7. Cumplimiento de Requisitos a Tiempo

Además de todos estos factores que impactan en la calidad, es esencial respetar el tiempo en el cumplimiento de todos los procesos que involucran la operación, desde el principio hasta el final.

En la cadena de producción, exceder los plazos perjudica la capacidad de la empresa para entregar el producto terminado dentro del tiempo previsto. La solución no es acelerar los procesos para adelantar los plazos. Cuando esto ocurre, es común encontrar una disminución en el nivel de calidad. Es necesario encontrar el equilibrio entre los plazos exigidos por el mercado y tu capacidad interna.

¿Qué es la garantía de calidad?

El aseguramiento de la calidad, en servicios, materias primas, productos o procesos, es una forma de prevenir defectos y asegurar que las entregas sean realizadas correctamente.

También se asegura de que los procesos y las herramientas funcionen de manera eficiente. Esto puede ayudar a una empresa de diferentes maneras, especialmente reteniendo clientes porque confían en tu producto o servicio.



Beneficios de los Indicadores de Calidad

- *Te ayudan a analizar el rendimiento de la situación actual de tu empresa*
- *Permiten desarrollar planes de acción para detectar áreas de oportunidad y mejorar resultados en áreas específicas*
- *Evalúan el progreso en el logro de los objetivos de mejora*
- *Brinda mayor control de los procesos operativos, sea cual sea el sistema de producción*
- *Señalan una guía para la creación de medidas preventivas y correctivas*
- *Fomentan una mejor experiencia hacia los clientes*

¿Dónde debes Implementar los Indicadores de Calidad?

Puedes comenzar a implementar los indicadores de calidad en los procesos de mayor exigencia y/o en los procedimientos donde la influencia sea relevante respecto a los resultados. Por ejemplo, el servicio que le brindas al cliente.

Incluye un sistema de feedback y gestión de no conformidades, para conocer la opinión de tus clientes y aplicar diferentes medidas para mejorar la experiencia de compra.



Recomendaciones para la Gestión a través de los Indicadores de Calidad

- *Crea un plan de gestión y seguimiento orientado a la mejora continua.*
- *Integra sistemas de calidad en la estrategia corporativa.*
- *Haz que todo tu equipo tenga una participación activa.*



Características para Implementar Indicadores de Calidad en los Productos o Servicios

- *Viables: Permite obtener de una forma práctica los costos proporcionales de cada producto.*
- *Válidos: Son todos los aspectos que se relacionan en cuanto a la fabricación, distribución y comercialización.*
- *Comparables: Análisis comparativo por áreas, momentos en el tiempo y diferentes resultados al momento de incorporar una o más variables en los productos.*
- *Cuantificables: Que se puedan medir*
- *Relevantes: Puedes comenzar por los productos más vendidos.*

¿Cómo se mide la calidad de un producto?

Si definimos la palabra calidad de forma genérica, sería el grupo de características que hacen que un objeto satisfaga una necesidad concreta.

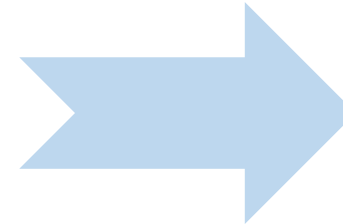
En el caso empresarial, es muy importante la idea que tiene el cliente del servicio o producto, según cómo haya satisfecho la necesidad que tenía el cliente.

Por ello, es muy importante hacer un seguimiento continuo a los productos y servicios de la empresa, con el fin de minimizar los errores y poder brindar el mejor producto o servicio a los clientes.

Concepto de Indicadores de Calidad en Enfermería

son herramientas que permiten evaluar y medir la calidad de los cuidados y servicios que se brindan a los pacientes.

Estos indicadores son fundamentales para garantizar la seguridad y eficacia de la atención sanitaria.



Indicadores de Calidad en Enfermería

- *La tasa de infecciones asociadas a la atención sanitaria*
- *El cumplimiento de protocolos y guías clínicas*
- *La satisfacción del paciente*
- *La tasa de eventos adversos*
- *La adecuación de la atención*

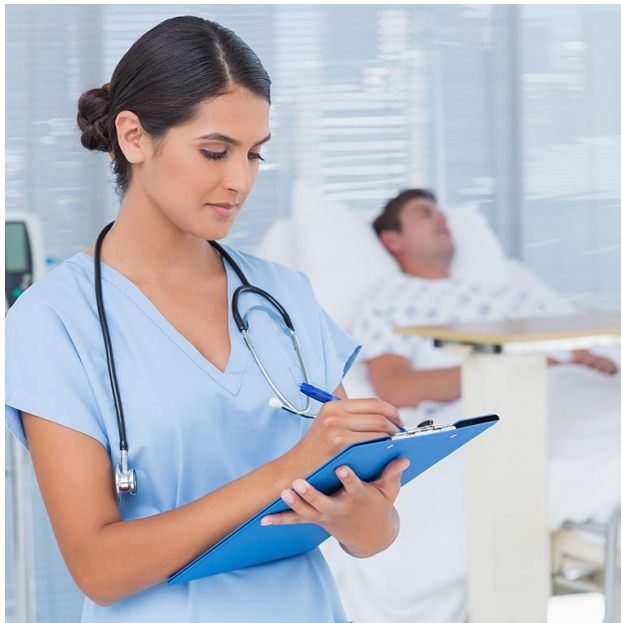
Concepto Indicadores De Calidad en Enfermería Según la OMS

Los indicadores de calidad en enfermería según la OMS son herramientas que permiten evaluar y medir el desempeño de los servicios de enfermería en diferentes aspectos.

Estos indicadores son fundamentales para garantizar la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes.

Indicadores De Calidad en Enfermería Según la OMS

- *Ratio de enfermeros por paciente: Este indicador mide la proporción de enfermeros disponibles para atender a los pacientes. Una ratio adecuada es fundamental para garantizar una atención de calidad.*
- *Porcentaje de enfermeros formados: Este indicador evalúa el nivel de formación y capacitación de los enfermeros. Un porcentaje alto de enfermeros formados contribuye a una atención de calidad y segura.*
- *Tiempo de respuesta: Este indicador se refiere al tiempo que tarda el personal de enfermería en responder a las necesidades de los pacientes. Un tiempo de respuesta rápido es esencial para brindar una atención oportuna.*
- *Índice de seguridad del paciente: Este indicador evalúa la incidencia de eventos adversos o errores en la atención de enfermería. Un índice bajo indica una atención segura y de calidad.*
- *Nivel de satisfacción del paciente: Este indicador mide el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de enfermería. Un nivel alto de satisfacción refleja una atención de calidad y centrada en el paciente*



REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA:

1. Buscado en:

<https://enfermera.org/indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>

2. Buscado en:

<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>

3. Buscado en:

<https://www.holded.com/es/blog/sistema-de-gestion>

4. Buscado en:

<https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/monitorear-el-aprendizaje/indicadores-de-calidad-y-aprendizaje>

5. Buscado en:

<https://www.qualityweb360.com/es/guia-completa-sobre-los-indicadores-clave-de-desempeno-de-calidad/>

6. Buscado en:

<https://www.revespcardiol.org/es-evaluacion-actividad-cientifica-traves-indicadores-articulo-X0300893299001904>

7. Buscado en:

https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad

8. Buscado en:

<https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/monitorear-el-aprendizaje/indicadores-de-calidad-y-aprendizaje>

9. Buscado en:

<https://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v15n3/hmc04315.pdf>

10. Buscado en:

<https://blog.kenjo.io/es/principales-indicadores-de-evaluacion-de-desempeno>