

CAMPUS TAPACHULA

UDS

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS
LICENCIATURA EN NUTRICIÓN**

OCTAVO CUATRIMESTRE

ENSAYO

ANTONIO CABRERA RAMIREZ

4TO. PARCIAL

Estándares de calidad}

Los estándares establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño. La confianza y creatividad que los estándares, procedimientos y expectativas traen a una empresa y a sus empleados y agentes aumentan la confianza con el paso del tiempo cuando cada uno en la empresa los entiende y actúa coherentemente.

Existen diferentes metodologías para la formulación de estándares de calidad, uno de ellos es el Blueprinting “planos de servicio”. En este enfoque los servicios son en esencia procesos, y como tales deben seguir una serie de pasos; este método busca el plasmar de forma gráfica dicha serie o secuencia en un blueprint (plano, gráfico diagrama), haciendo que una actividad intangible como un servicio, se convierta en algo tangible, medible, evaluable, planificable y controlable a fin de garantizar el nivel más alto de satisfacción posible.

Los elementos para evaluar, llamadas dimensiones de la calidad, para la formulación de estándares de calidad de acuerdo con Donabedian son, recordemos cuales son estas dimensiones:

Adecuación, grado en que se da la atención correcta con base en los conocimientos al momento o más actuales.

Accesibilidad, es la facilidad con la que se puede obtener la atención que se necesita cuando se necesita.

Continuidad, es la coordinación efectiva entre los diferentes profesionales y niveles organizacionales que dan atención a lo largo de un proceso asistencial.
Eficacia, Potencial de un servicio o producto para cubrir las necesidades detectadas.

Efectividad, es la prestación de la atención o servicios o productos que ha demostrado su eficacia en condiciones reales.
Eficiencia, conseguir el efecto deseado en la atención o servicios o productos con el más bajo costo o pérdida de tiempo.

Aceptabilidad, es la implicación de los receptores del servicios o producto en la toma de decisiones, en los temas relacionados con su salud y grado de satisfacción.

Seguridad, es la prestación de la atención, servicios o producto, libre de riesgos o peligros.

Oportunidad, Grado en la que la atención, servicios o producto está disponible cuando es necesaria

La mejora continua

Deming El Ciclo PDCA es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua. A continuación, vamos a explicar qué es lo que representa, cómo funciona y su estrecha relación con algunas normas ISO, concretamente con la ISO 9001 “Requisitos de los Sistemas de gestión de la calidad”, donde aparece mencionado como un principio fundamental para la mejora continua de la calidad.

El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo.

2. Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

3. Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento.

4. Actuar (Act): Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora.

Cultura organizacional y la calidad

El enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y en consecuencia de una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal, que no se aplica en los modos de administración tradicional.

La cultura de la calidad requiere el planteo de un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes para el aprendizaje y el compromiso, tanto en términos individuales como organizacionales.

Las variables que influyen en la cultura organizacional de un sistema sanitario, considerando su tamaño, la complejidad de la atención otorgada, la tecnología y el tipo de recurso profesional disponible para satisfacer las necesidades de los usuarios.

La Gestión de la Calidad como función especializada y profesionalizada

La Gestión de la Calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo (Camison, s.f.).

Los expertos en calidad pueden ser directores de sistemas de gestión de la calidad o del medioambiente, auditores de Sistemas de Gestión de la Calidad o de Sistemas de Gestión Medioambiental, especialistas entrenados en la fijación de estándares de trabajo y en el diseño de procesos, estadísticos capacitados para el control y análisis de los productos y procesos, o especialistas en el servicio al cliente con un enfoque comercial, entre otros títulos.

Los costos de Calidad y no Calidad

Juran acuña el concepto de costo de la no calidad o de la mala calidad para indicar que cuando una empresa continuamente tiene que rehacer sus productos por defectos, el costo es inmenso, pues detiene el flujo del proceso, se paga doble o triple la mano de obra con implicaciones a costos indirectos ,como rentas de planta, de maquinaria, etc.;

Se puede decir que Costo es el valor monetario de los recursos que se utilizan para productos un bien o servicio. De manera que el resultado de la cuantificación del valor financiero de la mano de obra, materiales, equipo, edificio y otros, que son necesarios para brindar un servicio.

El análisis de costos ofrece grandes posibilidades a la gestión, llegando a convertirse en una importante herramienta para la toma de decisiones.