



**Mi Universidad**

## **Súper nota**

*Nombre del Alumno:* Brayan Velasco Hernández

*Nombre del tema:* Calidad y las mejoras continuas

*Parcial:* IV

*Nombre de la Materia:* Calidad en los servicios

*Nombre del profesor:* Luz Elena Cervantes Monroy

*Nombre de la Licenciatura:* Nutrición

*Cuatrimestre:* 8°

Comitán de Domínguez, 28 de marzo 2025

# ESTANDARES DE CALIDAD

## QUE SON

son herramientas fundamentales para medir el desempeño y establecer políticas que permitan un desarrollo eficiente en las organizaciones. Estos criterios generan confianza y estabilidad tanto en la empresa como en sus empleados, ya que establecen procedimientos y expectativas claras.

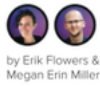


## ENFOQUES UTILIZADOS

Uno de los enfoques metodológicos más utilizados en la formulación de estándares es el Blueprinting o "planos de servicio", que permite estructurar y representar gráficamente los procesos de un servicio, haciéndolos tangibles, medibles y evaluables.



Your Guide to  
**Blueprinting**  
The Practical Way



by Erik Flowers &  
Megan Erin Miller

## EN EL AMBITO DE SALUD:

Abedis Donabedian propuso un sistema de evaluación basado en componentes técnicos, interpersonales y ambientales, los cuales, junto con el análisis de estructura, proceso y resultado, favorecen la mejora continua.



## DIMENSIONES DE CALIDAD SEGUN DONABEDIAN

- Adecuación
- Accesibilidad
- Continuidad
- Eficacia
- Efectividad
- Eficiencia
- Aceptabilidad
- Seguridad
- Oportunidad

### Donabedian Model



## FERNÁNDEZ SÁNCHEZ (1993)

destaca que la calidad implica un enfoque continuo en la satisfacción del usuario, desde el diseño hasta la venta y evaluación del producto o servicio. Para ello, las empresas deben comprender la cadena de valor del cliente (Reed, Lemak y Montgomery, 1996) y lograr altos niveles de satisfacción de manera eficiente, sin descuidar los costos.



# LA MEJORA CONTINUA DEMING

## QUE ES

El Ciclo PDCA, también llamado Ciclo de Deming, es una metodología esencial para la mejora continua dentro de empresas y organizaciones.



## ¿CÓMO FUNCIONA?

se basa en cuatro fases que deben repetirse sistemáticamente para optimizar procesos, minimizar fallos y aumentar la eficiencia:

- Planificar (Plan): Se identifican áreas de mejora y se establecen objetivos claros.
- Hacer (Do): Se implementan los cambios propuestos a través de pruebas piloto antes de aplicarlos a gran escala.
- Verificar (Check): Se analiza el impacto de la mejora implantada y se compara con las expectativas iniciales.
- Actuar (Act): Se estudian los resultados.

Ciclo de Deming - PDCA



## FILOSOFIA DE DEMING

Edwards Deming, creador del Ciclo PDCA, enfatizaba la importancia del liderazgo, la mejora continua y la relación entre clientes y proveedores.



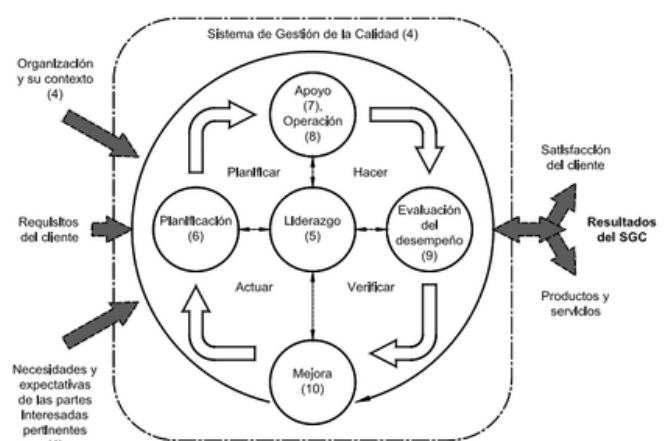
## DEMING

- A lo largo de su carrera, perfeccionó su enfoque, llegando a definir un "sistema de profundos conocimientos", el cual ayuda a diseñar estrategias de gestión efectivas en entornos empresariales complejos.
- Deming estableció 14 principios clave para transformar las empresas y mejorar su rendimiento

### 14 PUNTOS DE DEMING

1. Constancia en el propósito.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Desistir de la dependencia en la inspección masiva.
4. Compite con calidad y no con el precio de venta.
5. Mejora continua.
6. Capacitación a los trabajadores.
7. Fomentar el trabajo en equipo.
8. Eliminar el miedo en la organización.
9. Eliminar barreras entre departamentos.
10. Eliminar slogans.
11. Eliminar estándares de producción.
12. Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo.
13. Educación para el personal.
14. Retroalimentación.

son herramientas esenciales para garantizar la calidad en cualquier organización. Su aplicación no solo permite reducir errores y mejorar la eficiencia, sino que también impulsa la innovación, la satisfacción del cliente y la competitividad en un mundo empresarial en constante cambio.



# CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD

## CALIDAD EN ORGANIZACIONES

No solo implica mejorar procesos, sino transformar la mentalidad de las personas y la cultura empresarial. Para ello, es necesario un enfoque de gestión participativa donde se revalorice al personal y se fomente una cultura de cero defectos.



## OBJETIVO

- Erradicar el desperdicio, eliminando actividades sin valor y evitando los errores desde la conciencia y la prevención, en lugar de castigar a los empleados por fallas.
- En sectores como la atención en salud, donde los recursos son limitados, esta cultura de calidad es fundamental para optimizar procesos y mejorar la eficiencia.



## LIDERAZGO Y CAMBIO ORGANIZACIONAL

Es una responsabilidad gerencial que requiere líderes capaces de motivar y comprometer a sus equipos en la mejora continua. Para eso, es necesario un cambio organizacional que priorice:

- Compromiso con la visión, misión y objetivos estratégicos
- Aprendizaje y capacitación continua
- Trabajo en equipos multidisciplinarios y autónomos
- Liderazgo que promueva la mejora constante
- Evaluaciones de desempeño alineadas con los objetivos organizacionales



El sistema sanitario se caracteriza por su alta complejidad y la presencia de múltiples grupos profesionales (subculturas) que deben trabajar en conjunto para ofrecer servicios de calidad. Factores como el tamaño de la organización, el tipo de atención, la tecnología disponible y el recurso humano influyen directamente en la cultura organizacional y en la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.



# LA GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO FUNCIÓN ESPECIALIZADA Y PROFESIONALIZADA

## QUE ES

Es mucho más que un sistema de dirección dentro de las organizaciones. Se ha convertido en una disciplina estratégica y profesionalizada, comparable con áreas como la gestión comercial, la innovación o las finanzas.



## PROPÓSITO

Es garantizar la eficiencia, el cumplimiento de estándares y la satisfacción del cliente en cualquier ámbito, incluyendo el sector salud.

## PROFESIONALIZACION

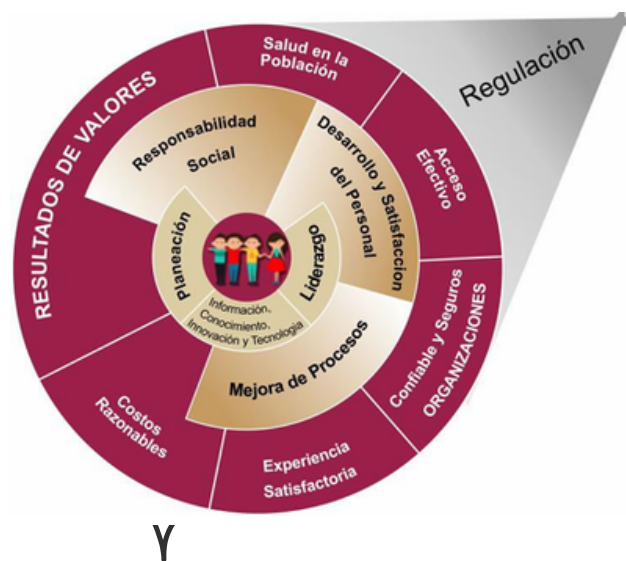
- Directores de sistemas de gestión de calidad y medioambiente.
- Auditores de calidad y medioambientales.
- Especialistas en diseño de procesos y fijación de estándares.
- Estadísticos expertos en análisis y control de calidad.
- Especialistas en servicio al cliente con enfoque comercial.



## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR SALUD

Se evalúa en tres niveles:

1. Evaluación integral: Se mide el cumplimiento de políticas, planes y proyectos institucionales.
2. Evaluación de estructura, proceso y resultado: Permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de servicios.
3. Evaluación de calidad en casos específicos: Se analiza el impacto de fallas, errores u omisiones en la atención brindada a un usuario en particular.



Su profesionalización ha permitido que expertos en diversas áreas garanticen la eficiencia y el cumplimiento de estándares en sectores como la salud, la industria y los servicios.



# LOS COSTOS DE CALIDAD Y NO CALIDAD

## COSTO DE LA NO CALIDAD

Se refiere a los enormes gastos que genera el rehacer productos defectuosos. Estos costos no solo afectan la producción, sino que también impactan en el flujo del proceso, incrementan el pago de mano de obra y generan costos indirectos como el alquiler de maquinaria y plantas.



## COSTOS OCULTOS

Afectan a la empresa, como la desmotivación y el estrés del personal por la repetición del trabajo. Si los productos no se entregan a tiempo, la imagen y credibilidad de la empresa se ven afectadas.

## ANÁLISIS FINANCIERO

es clave en la toma de decisiones, permitiendo detectar variaciones, aplicar medidas correctivas y evaluar su efectividad. En términos generales, el costo es el valor monetario de los recursos utilizados para producir bienes o servicios, incluyendo materiales, equipo, instalaciones y gastos operacionales.



## EN EL ÁMBITO DE SALUD

la eficiencia es un objetivo prioritario, lo que ha impulsado la evolución de los sistemas de información económica. No solo es importante saber cuánto se gasta, sino también cómo se invierten los recursos para mejorar la eficiencia.

