



Cuadros Sinópticos.

Nombre del alumno (a): Vania Susana Sánchez López.

Nombre del tema: Unidad III. Indicadores y Unidad IV. La calidad y las mejoras continuas.

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios.

Nombre del profesor: LAEA Beatriz Adriana Méndez González.

Nombre de la Licenciatura: Lic. En Trabajo Social y Gestión Comunitaria.

Cuatrimestre: 8vo.

Juárez, Chiapas a 08 de Abril del 2025.

**Unidad III.
Indicadores.**

Indicadores de calidad.

Instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Características de los indicadores de calidad.

- ✚ Ser realistas.
- ✚ En cuanto al número, deben ser pocos.
- ✚ Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- ✚ Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.

- ✚ Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- ✚ Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.

Clasificación.

- ✚ Generales: Índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- ✚ Específicos: Referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.

- ✚ Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo incumplimiento.

La selección de los indicadores de calidad.

Los indicadores se deben implantar en: los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio, en los circuitos más importantes a nivel de resultados o en aquellos procesos que están por debajo del nivel de calidad deseable o esperada.

No existe una norma fija en cuanto a número, pero por lo general se deben utilizar los que sean necesarios para mantener una visión clara e inequívoca del estado o situación de la actividad a controlar.

**Unidad III.
Indicadores.**

Tipos de Indicadores.

- ✚ Indicadores de gestión: Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan.
- ✚ Indicadores de resultado o producto: Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.

- ✚ Indicadores de efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad.

Tipos de Indicadores.

- ✚ Los indicadores de impacto: Expresan los cambios ocasionados a partir de las acciones de formación; se definen desde el diseño de las acciones de formación; debe ser valioso y confiable.

- ✚ Indicadores de calidad: Cobertura, eficacia, valoración de ventas, satisfacción del cliente y competitividad.

Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad.

Aldana y col., (2010):

- ✚ Identificar los procesos y su aplicación.
- ✚ Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- ✚ Establecer criterios y métodos.
- ✚ Asegurar la disponibilidad de los recursos y de la información.

- ✚ Realizar el seguimiento a los procesos.
- ✚ Implementar acciones para alcanzar los objetivos planificados

Normas ISO 9001.

Establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad, su objetivo es asegurar la calidad de los procesos y actividades de una organización.

Los requerimientos son genéricos, por lo que tendrán que adaptarse a las características específicas de la empresa.

**Unidad III.
Indicadores.**

Clasificación de la Norma ISO 9001 2015.

Se encarga de los requisitos de gestión de calidad, con la finalidad de que la organización demuestre la capacidad para satisfacer los requisitos del cliente, los legales y normativos.

Principios: liderazgo, enfoque de hechos para la toma de decisiones, participación del personal, mejora continua, enfoque de sistema para gestión, enfoque basado en procesos, etc.

Concepto de la Certificación y Acreditación.

Certificación: “el proceso por el cual, una organización con autoridad para ello, garantiza que un proveedor de servicios de salud cumple de manera satisfactoria, o aceptable, una serie de requisitos de calidad que deben tener la estructura y los procesos de atención...”

Fajardo y Hernández (2012) la **acreditación:** Aval que se otorga a una institución o servicio de salud, que cumple con los estándares mínimos de calidad vigentes, tanto en la estructura como en el proceso y los resultados.

Tipos de Certificación.

Certificación de Establecimientos de Atención Médica en México: proceso cuyo objetivo es reconocer a las entidades de Atención Médica que participen por iniciativa propia, las cuáles satisfagan los estándares establecidos para proporcionar servicios de Atención Médica seguros y de calidad óptima.

Dicho reconocimiento es realizado por el Consejo de Salubridad General mediante el SiNaCEAM. El SiNaCEAM, guiado por su función estratégica de articulación con otras organizaciones e instituciones, inició en el 2016 un trabajo colaborativo con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

Fases del proceso de certificación.

- ✚ Registro: La institución debe cumplir con una serie de requisitos.
- ✚ Evaluación Evalúa la implementación del Modelo de Seguridad del Paciente del CSG a través de los estándares correspondientes al tipo de organización.

- ✚ Dictamen. Se lleva a cabo el análisis de la información obtenida en las dos primeras fases del proceso (Registro y Evaluación).
- ✚ Alternativas: certificar o continuidad.

Unidad IV. La calidad y las mejoras continuas.

Estándares de calidad.

Establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño. Si los propietarios y gerentes cumplen con sus propias políticas, los empleados y agentes pueden actuar libremente y con confianza dentro de los límites definidos.

Dimensiones: adecuación, accesibilidad, continuidad, eficacia, efectividad, aceptabilidad, seguridad y oportunidad.

La mejora continua Deming.

El nombre del Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA) viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés "Plan, Do, Check, Act". También es conocido como Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor.

Etapas cíclicas:

- ✚ Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora.
- ✚ Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta.

La mejora continua Deming.

Etapas cíclicas:

- ✚ Controlar o Verificar (Check): Se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento.
- ✚ Actuar (Act): Una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades.

Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

Cultura organizacional y la calidad.

La Cultura de calidad promueve la eliminación de todo tipo de despilfarros, que en el sector de la atención en salud es necesaria por la falta de recursos disponibles. Aspectos privilegiados:

Compromiso con la visión, misión y objetivos estratégicos; promover y estimular las conductas dirigidas al aprendizaje; Fomentar el trabajo en equipos autónomos, etc.

**Unidad IV. La
calidad y las
mejoras
continuas.**

La Gestión de la
Calidad como
función
especializada y
profesionalizada.

La calidad de la atención médica es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica. El primer nivel de evaluación considera la calidad desde un enfoque integral.

En el segundo nivel, el enfoque reconocido para su implantación es de evaluación de la estructura, proceso y resultado. En el tercer nivel se mide la calidad de un servicio para un problema específico.

Los costos de
Calidad y no
Calidad.

Los costos representan erogaciones y cargos asociados clara y directamente con la adquisición o la producción de los bienes o la prestación de los servicios, de los cuales un ente económico obtendrá sus ingresos.

Costo es el valor monetario de los recursos que se utilizan para productos un bien o servicio.

Bibliografía.

Sureste, U. d. (s.f.). Unidad 3. “Indicadores”. En U. d. Sureste, *Antología Calidad en los Servicios* (pág. 48-64). Comitán de Domínguez.
Calidad en los servicios. (s.f.).

Sureste, U. d. (s.f.). Unidad 4. “La Calidad y las Mejoras Continuas”. En U. d. Sureste, *Antología Calidad en los Servicios* (pág. 65-73). Comitán de Domínguez.
Calidad en los servicios. (s.f.).