



Cuadro sinóptico

Nombre del alumno (a): Wendy Nallely Castellanos López

Nombre del tema: Indicadore y la calidad y las mejoras continuas

Parcial: 2

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lic. Beatriz Adriana Méndez Gonzales

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria

Cuatrimestre: Octavo.

INDICADORES

Indicadores de calidad

Instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, 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.

Indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

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

- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

Los indicadores pueden clasificarse en:

- Específicos: referidos a un tipo de servicio concreto
- Ponderados: considerando una valoración de la importancia del fallo
- Motivos para implantar un sistema de indicadores

Motivos para implantar un sistema de indicadores:
Controlar y mejorar los procesos, garantizar los resultados previstos, mantener los estándares de calidad, mejorar el nivel del servicio, orientar las actividades de mejora, poder tomar las medidas correctoras

La selección de los indicadores de calidad

Es necesario que definan determinados aspectos como: datos a analizar, persona responsable de la gestión o el papel del gestor de calidad, el cual actuará como facilitador para ayudar a la implantación

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

INDICADORES

Tipos de Indicadores

- **Indicadores de gestión:** Realiza el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades
- **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

- **Indicadores de impacto:** Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.
- **Indicadores de calidad:** instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos

Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad

- Identificar los procesos y su aplicación.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Establecer criterios y métodos para garantizar la administración eficaz de los procesos y controles.

- Asegurar la disponibilidad de los recursos y de la información.
- Realizar el seguimiento a los procesos.
- Implementar acciones para alcanzar los objetivos planificados y el mejoramiento continuo en sus procesos.

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 mediante la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

Los requerimientos de la norma son genéricos, por lo que tendrán que adaptarse a las características específicas de la empresa considerando variables como: tamaño, actividad, clientes, planificación, etc.

Concepto de la Certificación y Acreditación

En México entendida como: “el proceso por el cual, una organización con autoridad, garantiza que un proveedor de servicios de salud cumple de manera satisfactoria, una serie de requisitos de calidad que deben tener la estructura y los procesos de atención para generar los mejores resultados posibles para el paciente”

La acreditación como modelo de evaluación externa se originó en 1910 en Estados Unidos, con el propósito fundamental de estandarizar la práctica médica hospitalaria, es un proceso que, frecuentemente, se realiza de forma voluntaria y que puede ser requisito de algunos sistemas de aseguramiento.

La Certificación de Establecimientos de Atención Médica en México

Consiste en un 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.

Realizado por el Consejo de Salubridad General mediante 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, Modelo de Seguridad del Paciente, es un esquema de calidad que pone a la seguridad del paciente como principio fundamental de la atención sanitaria.

Estándares de calidad

Estándares de calidad

Los estándares establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño. La confianza y creatividad 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

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, tiene como consecuencia el desarrollar el potencial

La mejora continua Deming

Ciclo PDCA, también es conocido como Ciclo de mejora continua, metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad

Etapas que componen el ciclo:

- Planificar: Buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar
- Hacer: Realizan los cambios para implantar la mejora propuesta.
- Controlar: Se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento
- Actuar: Se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades

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.

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.

La Gestión de la Calidad como función especializada y profesionalizada

La Gestión de la Calidad es una función de la dirección, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión comercial, la gestión de las operaciones o la gestión de la innovación.

Es un área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados, se ha convertido en campo para una profesionalización directiva.

Los costos de Calidad y no Calidad

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, etc.; 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. Este tipo de análisis permite conocer el costo y la productividad de los servicios, identificar áreas de ineficiencia económica

REFERENCIA

Universidad del sureste (UDS), antología "Calidad en los servicios", pág.: 48-73, 2025. Pichucalco Chiapas.