



SUPER NOTA.

Nombre del alumno (a): Karla Lucía Contreras Alegría.

Nombre del tema: Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores.

Parcial: 4to.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: Alfonso Velásquez Ramírez.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: Octavo.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES

Los Indicadores de Calidad son métricas cuantitativas o cualitativas que se utilizan para monitorear, evaluar y mejorar el desempeño de los procesos dentro de una organización. Estos indicadores permiten a las empresas identificar si están cumpliendo con los objetivos de calidad definidos y detectar desviaciones o problemas antes de que afecten significativamente al negocio.



Tipos de Indicadores de Calidad:

- **Indicadores de procesos:** Miden la eficiencia y eficacia de los procesos internos, como tiempos de producción o tasas de error.
- **Indicadores de producto o servicio:** Evalúan el cumplimiento de los requisitos específicos del producto o servicio, como defectos o devoluciones.

- **Indicadores de satisfacción del cliente:** Analizan la percepción del cliente sobre la calidad ofrecida, a través de encuestas, índices de recomendación, etc.
- **Indicadores de cumplimiento normativo:** Verifican si la organización cumple con regulaciones aplicables y estándares de calidad, como la ISO 9001.



1. Prueba de aceptación en el mercado

Es el mercado el que determina si un producto será aceptado o no. Luego, el KPI de prueba de aceptación está diseñado para medir cuán amplio es el plan de garantía de calidad para un público determinado. Cada prueba de aceptación, contando con usuarios reales, son partes necesarias del plan de creación y producción de un producto. Recordando que, cuanto más amplia sea la prueba, más abarcador será el resultado.

2. Indicador de eficiencia y productividad

Este KPI es responsable de medir cuántos recursos son necesarios para realizar la producción con los niveles de calidad requeridos.

Monitorear la eficiencia es fundamental para identificar desperdicios que pueden ser evitados 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 en cuanto a la calidad de los productos vendidos o servicios prestados. Consecuentemente, el gestor puede tener una percepción en términos de fidelidad del consumidor con su marca al observar este indicador.

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

4. Indicador de eficacia

Este KPI se refiere al valor percibido por el público acerca del producto o servicio que ofrece tu empresa. Así, implica el seguimiento y medición de su influencia y relevancia en el mercado.

Defectos que impactan en el valor de un producto o servicio entregado perjudican la percepción de los productos. En este caso, en lugar de ser vendidos, los productos defectuosos terminan generando pérdidas para la empresa. Es con este indicador, por tanto, que se consigue rastrear y medir el número de defectos del producto a lo largo del tiempo.



5. Indicador de servicio al cliente

Aquí, también se hace un esfuerzo por rastrear y medir niveles de calidad. Pero, a diferencia del KPI anterior, su enfoque está en la postventa, observando el número de reclamaciones, por ejemplo.

Es por eso que, a diferencia de lo que hemos visto hasta ahora, cuanto menor sea esta métrica, mejor. Esto se debe a que habrá menos reclamaciones y sus clientes estarán más satisfechos con los productos y servicios de la marca.

6. Indicador de seguridad en la producción

Mirar el indicador de seguridad es esencial para cualquier negocio. Esto se debe a que mide y rastrea el efecto que la calidad de un producto tiene en la salud o integridad física de los clientes.

En otras palabras, verifica si la mercancía cumple con todas las medidas de seguridad y requisitos de certificación y estándares nacionales e internacionales.



7. Conclusión de requisitos dentro del plazo

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

En la cadena de producción, exceder los plazos perjudica la capacidad de la empresa de entregar el producto terminado dentro del tiempo previsto.

La evaluación, según la norma ISO 11.620 es “Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación”. A su vez, la norma, define los siguientes conceptos:

Eficacia: Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.
Eficiencia: Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.



ISO 9001 es una norma para la gestión de calidad reconocida mundialmente. Ayuda a organizaciones de todos los tamaños y sectores a mejorar su desempeño, cumplir con las expectativas de los clientes y demostrar su compromiso con la calidad. Sus requisitos definen cómo establecer, implementar, mantener y mejorar constantemente un sistema de gestión de calidad

Ejemplos de indicadores que pueden ser útiles en diferentes sectores:

- **Producción:** Porcentaje de productos defectuosos, tiempo de inactividad de maquinaria.
- **Atención al cliente:** Índice de satisfacción del cliente, tiempo de resolución de quejas.



- **Logística:** Tiempo promedio de entrega, porcentaje de entregas a tiempo.
- **Recursos humanos:** Tasa de rotación de empleados, índice de capacitación completada.

Los indicadores de calidad en enfermería

Son métricas que se utilizan para medir aspectos específicos de la atención sanitaria. Tales valores permiten evaluar si se están cumpliendo los estándares de atención establecidos, y ayudan a identificar las áreas que requieren mejoras.



Los 16 indicadores de calidad en enfermería, establecidos en México, buscan proporcionar un marco de referencia para evaluar la atención en los hospitales. Incluyen:



- Prevención de infecciones
- Gestión de medicación
- Prevención de caídas
- Control de úlceras por presión
- Atención digna
- Evaluación de desempeño

- Control de dolor
- Tiempo de respuesta ante emergencias
- Educación al paciente
- Comunicación con el paciente
- Monitoreo de signos vitales
- Uso de protocolos clínicos
- Documentación adecuada de la atención
- Seguimiento post-alta
- Adherencia a guías clínicas
- Participación del paciente en decisiones
- Evaluaciones periódicas de salud



Diferentes tipos de indicadores tienen propósitos diferentes y pueden proporcionar diferentes perspectivas:

- Indicador de actividad: mide la frecuencia con la que se produjo un evento, como la vigilancia de la presión arterial.
- Indicador de desempeño: dispositivos estadísticos para dar seguimiento a la atención que se le proporciona a la población sin que necesariamente implique algún tipo de inferencia sobre la calidad, por ejemplo, las consecuencias financieras de la vigilancia de la presión arterial.
- Indicador de calidad: infiere un juicio sobre la calidad de la atención prestada con base en datos empíricos, por ejemplo, control de la presión arterial y de las personas diagnosticadas con diabetes.

Para enfermería se hizo necesario contar con un modelo para evaluar el cuidado enfermero, lo que se traducía en la adquisición de las mejores prácticas, así como también las normas legales que conllevan. (2) Las primeras acciones en México, realizadas en favor de la calidad de los servicios de enfermería, fueron la incorporación de una evaluación sistematizada de los servicios de enfermería a través de la medición de indicadores de calidad como parte del programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, en 2001 instituido por la Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE, 2002).



Según los autores, la iniciativa de crear instrumentos de medición para mejorar los procedimientos y técnicas hasta lograr altos estándares, les ha permitido desarrollar un sistema de calidad en la actividad de enfermería que, ha supuesto una gran contribución a las metodologías de gestión del cuidado en ese país. Además, para ellos el trabajo no ha concluido, ya que tienen la intención de continuar con el diseño de otros estándares en lo sucesivo.

La importancia de los **indicadores de calidad en enfermería** radica en su capacidad para garantizar una atención sanitaria de excelencia. Los mismos permiten a los enfermeros y otros trabajadores de la salud:

- Monitorear y mejorar continuamente la calidad de la atención
- Identificar áreas de mejora en los servicios ofrecidos
- Establecer estándares de atención que aseguren la seguridad de los pacientes
- Promover prácticas basadas en evidencia



En 2024, se han introducido nuevos **indicadores de calidad en enfermería** que reflejan los cambios en las necesidades de la atención sanitaria. Los mismos han sido diseñados para adaptarse a las nuevas realidades del sistema de salud e incluyen:

- Integración de tecnologías de la información en la atención al paciente.
- Énfasis en la salud mental y el bienestar del paciente.
- Monitoreo del impacto de la telemedicina.

Referencia bibliografica.

1. [Evaluación de Indicadores de Calidad - ISO 9001:2015](#)
2. [Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores by Alexa Nicole García Jiménez on Prezi](#)
3. [Indicadores de calidad: qué son y los 7 principales](#)
4. [Microsoft Word - Tema 10.doc](#)
5. [10 claves acerca de los indicadores de calidad - ISO 9001:2015](#)
6. [ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de calidad](#)
7. [ISO 9001:2015\(es\), Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos](#)
8. [Indicadores de calidad en enfermería | ¿Cuál es su importancia?](#)
9. [pVT22504-Trad-Manual NICE EN-ES](#)
10. [19-212.pdf](#)
11. [Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería](#)