

COSTOS DE LA NO CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL LABORATORIO

Erik Mendoza Sedeño

AGENDA

Reflexiones

Introducción

Definiciones

Clasificación

Importancia del recurso humano

Adversidades

Conclusiones



REFLEXIONES

¿¿Costos.....??

¿Porqué el Químico debe saber de costos?

¿Todos los costos son monetarios?



INTRODUCCION

La gestión de la calidad se ha convertido en un objetivo clave del laboratorio.

Para hacer una aproximación económica a la calidad del laboratorio habría que cuantificar tanto los resultados obtenidos por los programas o por las actividades relacionadas con la calidad como los recursos empleados en su consecución.

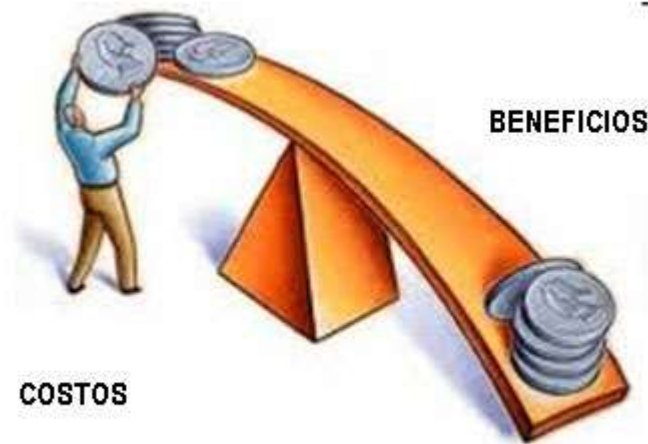


ENTIDAD MEXICANA
DE ACREDITACIÓN, A.C.



INTRODUCCION

Esto permitiría elegir aquellos programas o aquellas actividades con mejor relación costo-beneficio, aumentando así la eficiencia global del laboratorio.



INTRODUCCION

Los sistemas de los costos de la calidad,
Se basan en la valoración económica tanto de los **costos tangibles** como de los **intangibles** que se requieren para alcanzar los objetivos de la calidad.



INTRODUCCION

También es importante evaluar **los costos de la no calidad**, es decir, el costo que tiene el no hacer bien aquello que hay que hacer para satisfacer las expectativas creadas en nuestros clientes



INTRODUCCION

La medida de los costos de la calidad y de no calidad permitirá una evaluación objetiva (en dinero) de los resultados obtenidos.

De este modo, la toma de decisiones sobre la calidad será comparable con el resto de las decisiones de gestión, en términos de inversión y rentabilidad.



Definición

Calidad planificada. Son las especificaciones de productos o servicios que se planifican o se diseñan con base en conseguir el logro de una elevada satisfacción de los clientes y que cumplen con los requisitos de una buena práctica profesional.



CALIDAD PLANIFICADA

- Calificación de equipos
- Diseño de infraestructura del laboratorio
- Subcontratación a laboratorios externos
- Tiempo limite de respuesta
- Implementación de seis sigma
- Estrategias de garantía de la calidad
- Revisión y verificación de los procesos
- Indicadores de gestión y control de la calidad
- Responsables de las labores de consulta y asesoramiento externo

Definición

Calidad realizada. Se establece fundamentalmente en la etapa de producción a través del grado de variabilidad obtenido en el producto final, frente a las especificaciones establecidas en el diseño



CALIDAD REALIZADA

- Precisión
 - Veracidad
 - Sensibilidad
 - Especificidad
 - Tiempo de respuesta
- } Exactitud



Definición

Calidad percibida. Es la impresión que los clientes tienen sobre la idoneidad de un producto o servicio para satisfacer sus expectativas.



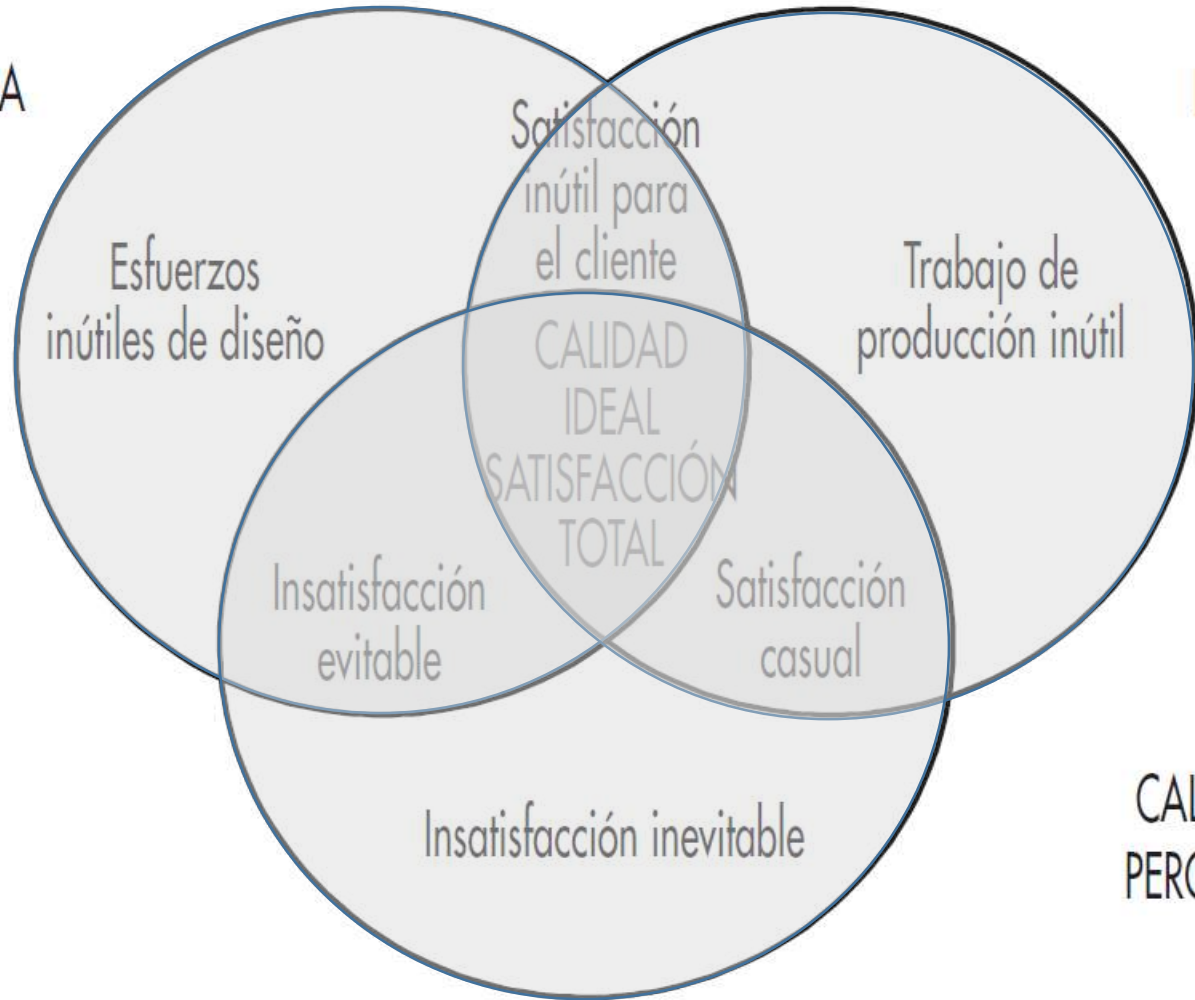
CALIDAD PERCIBIDA

- Atributos tangibles: aspecto, limpieza, accesibilidad
- Percepción de fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Profesionalismo
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Comunicación, comprensión y experiencia previa del cliente



CALIDAD PLANIFICADA

CALIDAD REALIZADA



Definición

Los costos de la no-calidad son aquellos en los que se incurre por generar resultados erróneos o por prestar servicios ineficaces.

Incluyen los reprocesos, los desechos, las devoluciones, las reparaciones, los gastos para la atención de las reclamaciones y las exigencias de cumplimiento de garantías, entre otros.

Clasificación

Los costos de la calidad

- Costos de Prevención
- Costos de Evaluación

Los costos de la no calidad

- Costos de fallos,
 - Internos y externos.



Clasificación

Los costos de prevención

Son los costos de las actividades destinadas concretamente a evitar una calidad deficiente de los productos o de los servicios.



Clasificación

Los costos de evaluación

Son los relacionados con la medición, la evaluación o la auditoría de productos o servicios, a fin de asegurar el cumplimiento de las normas de la calidad y requisitos.



Clasificación

Los costos de fallos

Son los resultantes de productos o servicios que no cumplen los requisitos o las necesidades del cliente. Los costos de fallos se dividen a su vez en las categorías de internos y externos.

Clasificación

Los costos de fallos internos

se producen antes de la entrega o envío del resultado o de la prestación del servicio al cliente.

Los costos de fallos externos

se producen después del envío o la entrega, o durante o después de prestar el servicio al cliente.

Fallos en la calidad (costo 75%)	Evaluación (costo 20%)	Prevención (costo 5%)
<ul style="list-style-type: none"> • Prestigio • Servicios innecesarios • Reprocesos • Errores analíticos • Desperdicios • Estancias prolongadas en hospitales • Infecciones nosocomiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación • Calificación de equipos • Verificación de procedimientos de examen • Control interno de la calidad • Control externo de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a colaboradores • Comunicación efectiva: interna y externa • Enfoque de gestión de riesgos • Proveedores • Recurso humano: Responsabilidad, motivación, compromiso

Al emplear el dinero en rehacer un trabajo carente de calidad, dejamos de invertir en otros proyectos alternativos beneficiosos para la calidad del resultado de la medición.

Desde la perspectiva social se deberían contemplar tanto los **costos sanitarios** como los **no sanitarios** (el costo de las horas perdidas de trabajo, el transporte del paciente al centro sanitario, los gastos de acompañantes, etc.).



Para el análisis histórico de los costos de la calidad se recomienda el cálculo de los siguientes índices:

- *Costos de evaluación / Costos totales*
- *Costos de prevención / Costos totales*

Para el análisis histórico de los costos de la no calidad se recomienda el cálculo de los siguientes índices:

- *Costos de fallos externos / Costos totales*
- *Costos de fallos internos / Costos totales*

Fallas por fase del laboratorio

Fase pre analítica

- Incorrectas indicaciones al paciente
- Identificación del paciente
- Incorrecta toma de muestra
 - Orden de los tubos
 - Torniquete
 - Empleo de recipientes
- Separación de la muestra
- Identificación de la muestra
- Conservación de la muestra



Fallas por fase del laboratorio

Fase Analítica

- Dilución incorrecta de la muestra
- Falla en los indicadores de control estadístico de la calidad
 - Error aleatorio
 - Error sistemático
 - Reglas de Westgard
 - Medida sigma
 - Gráficos
- Fallo del instrumento
- Incumplimiento con los protocolos establecidos



Fallas por fase del laboratorio

Fase Post analítica

- Resultados incorrectamente informados
- Errores de cálculos
- Errores de transcripción
- Formato incorrecto
- Unidades incorrectas
- Destinatario incorrecto
- Resultados no disponibles o fuera del tiempo establecido

Importancia del recurso humano

Si se cuenta con:

- Mucho dinero,
- Equipos modernos e
- Instalaciones impecables



Pero se carece de:

- Profesionales que trabajen en equipo,
- O están mal dirigidas,
- Con escasa capacitación,
- Con mínima motivación para desempeñar sus funciones,

el éxito será imposible.

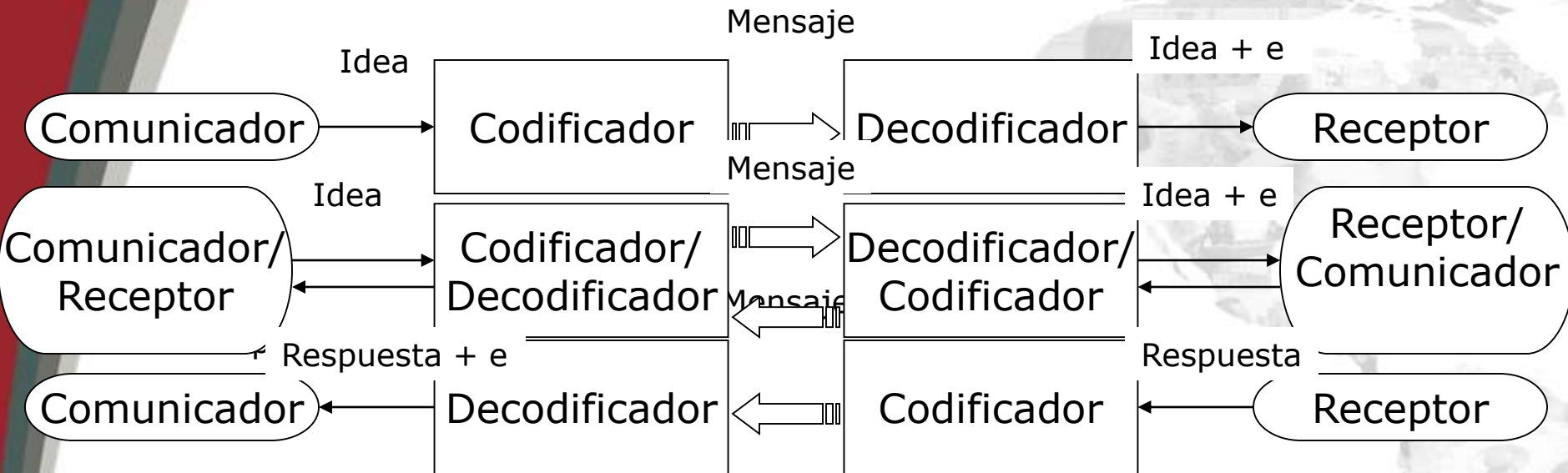
Características del Recurso Humano

- Capacitación
- Comunicación efectiva
- Actitud, Motivación y Compromiso
- Trabajo en equipo
- Profesionales conscientes y responsables de lo que están haciendo



Comunicación efectiva

Modelo



Reflexión

"El resultado de la comunicación esta dado por lo que el receptor entendió y no por lo que el emisor intento comunicar"

Comunicación efectiva

Oral

- Juntas oficiales
- Reuniones internas
- Reuniones con diferentes áreas del Hospital

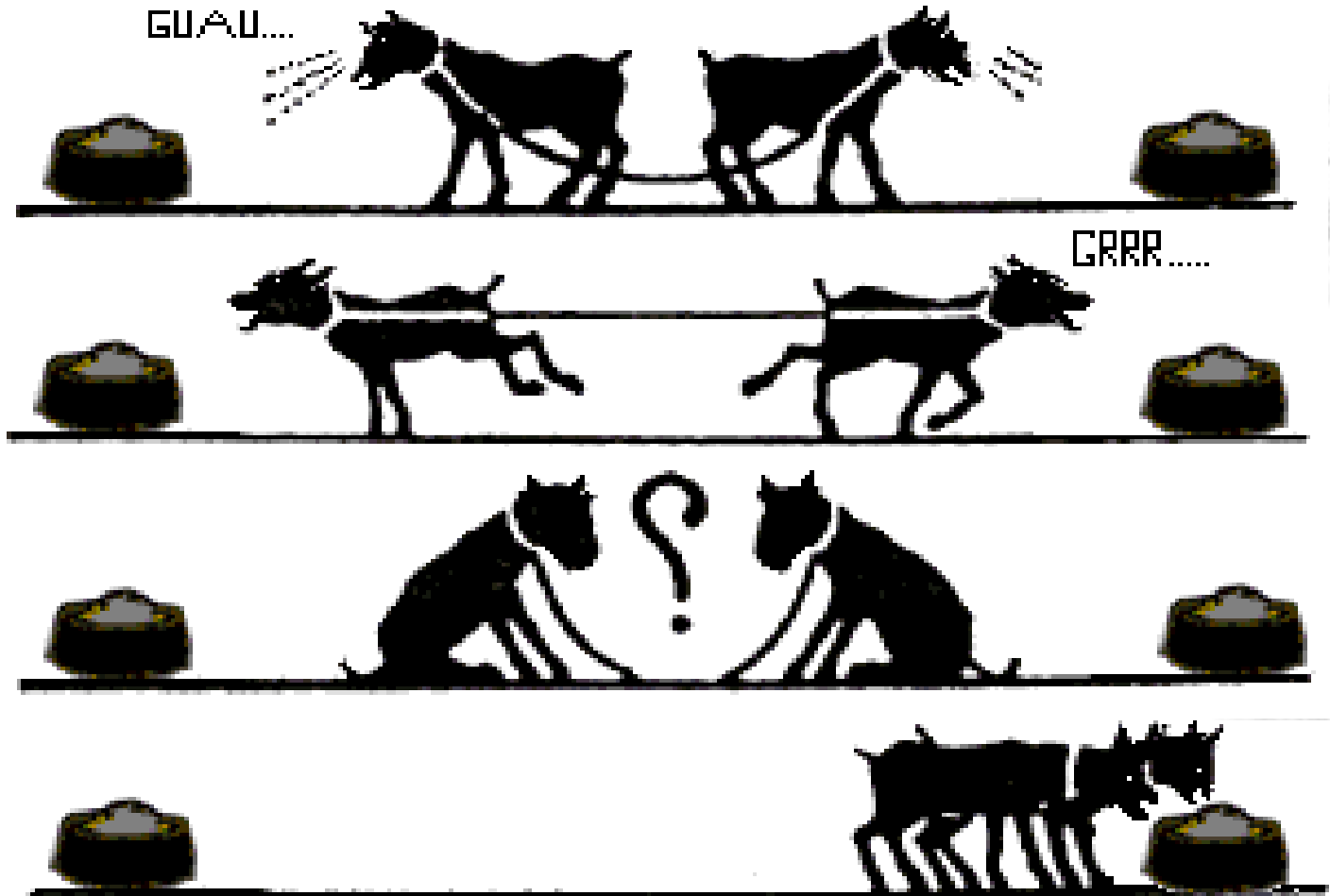
Escrita

- Comunicados oficiales
- Correos electrónicos

Ortografía adecuada y buena redacción



Actitud, Motivación y Compromiso



Se requiere de un **líder eficaz**

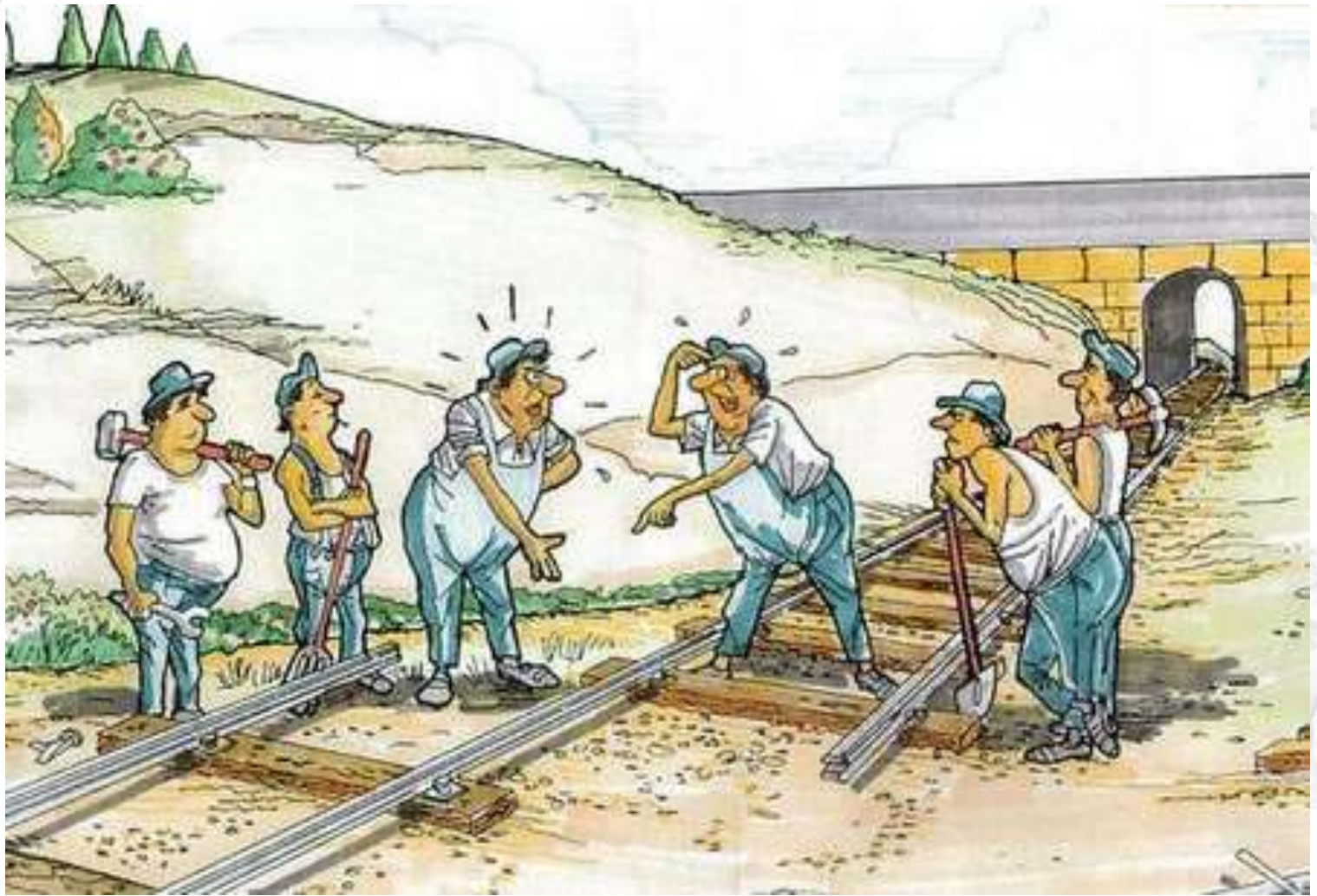
- Se preocupa por los demás.
- Asume riesgos controlados y esta dispuesto a cambiar
- Es persistente
- Excelente comunicador
- Políticamente astuto
- Tiene sentido del humor
- Es sensato frente a la adversidad
- Se conoce a sí mismo
- Se concentra en el futuro del equipo
- Es congruente
- Alienta la colaboración
- Reconoce los logros



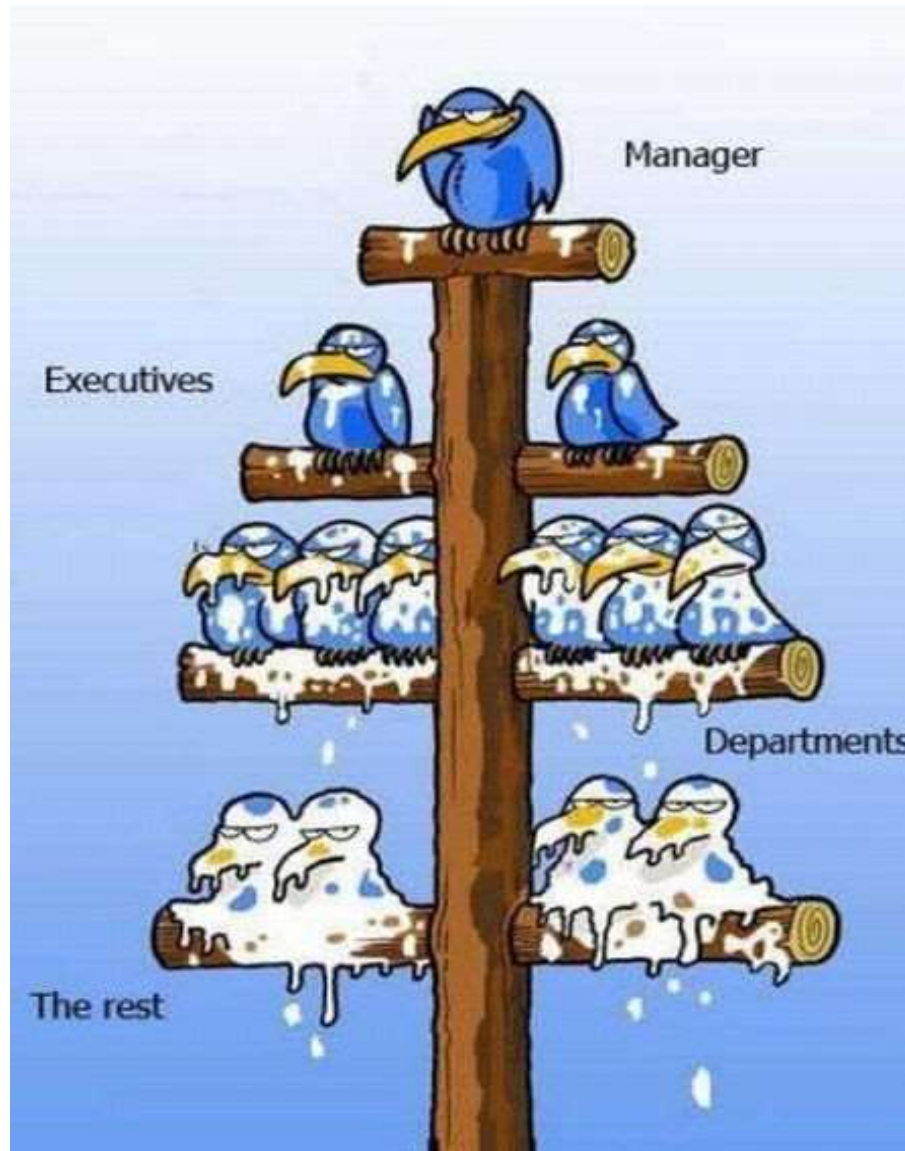
Trabajo en equipo



Trabajo en Equipo



Clima laboral



LOS COSTOS DE LA NO CALIDAD

ERRORES = \$\$\$\$\$



dreamstime.com

¿Cuánto cuesta una repetición de proceso de medida?

- Salarios \$\$\$\$
(Equipo de trabajo)
- Reactivo \$\$\$
- Calibrador \$\$\$\$\$
- Instrumento \$\$\$\$\$
 - Desgaste
 - Corriente eléctrica
- Credibilidad \$\$\$\$\$



Salarios

Desperdicios

Reactivos,
calibradores,
insumos

Reprocesos

Prestigio,
perdida de
clientes

Resultados
incorrectos

Robo hormiga

Retrasos

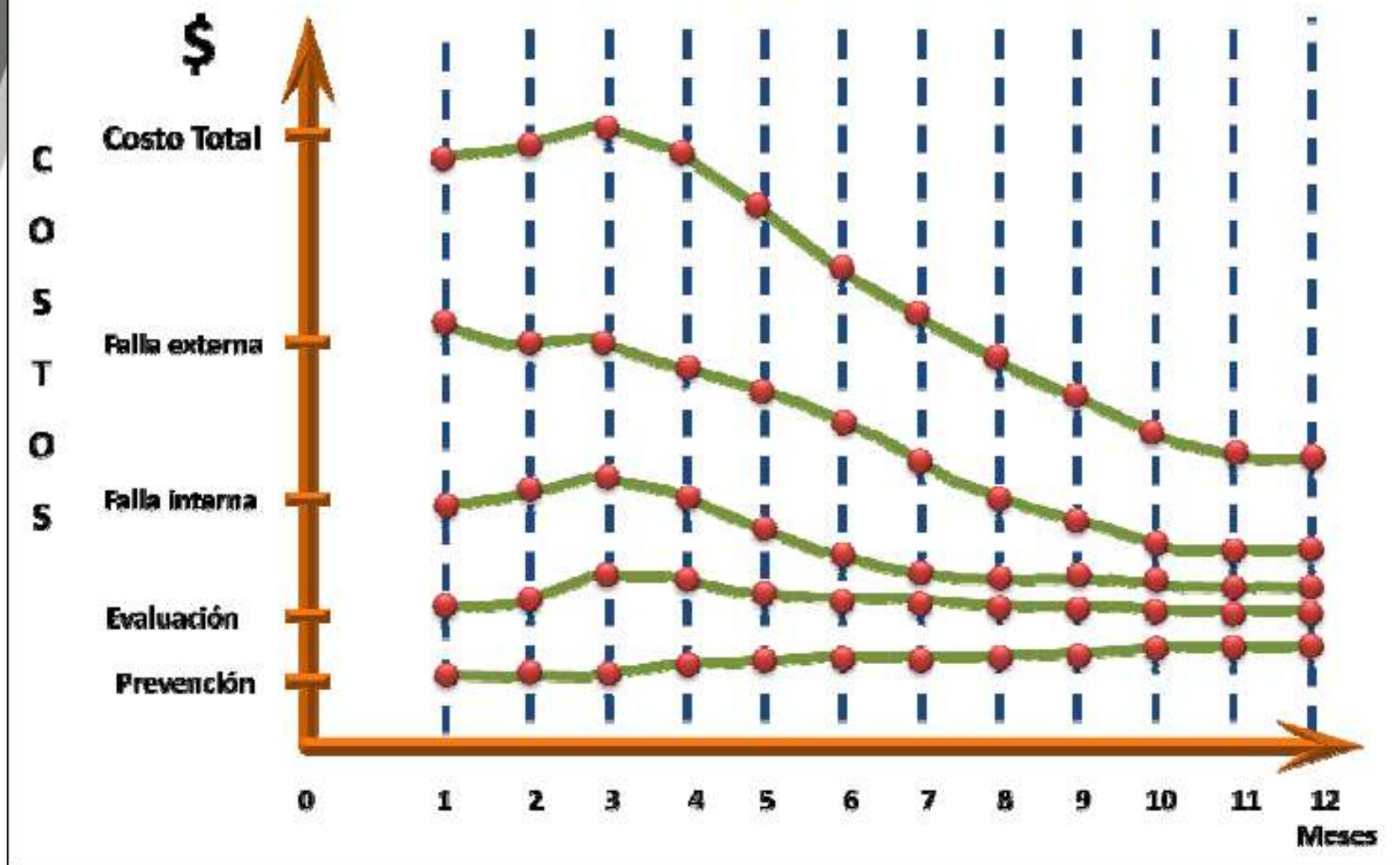
Demandas.
Quejas

Inventario

Mantenimientos,
limpieza



Análisis de Tendencia



Adversidades

- No contar con el apoyo de los directivos
- Colaboradores poco comprometidos
- Responsabilidades no definidas
- Procedimientos confusos o sin detalle
- Informes de costos erróneos o inoportunos
- Considerar solo el costo y no la calidad
- No considerar acciones correctivas
- Poca vigilancia a los indicadores de costo-beneficio
- Corrupción

CONCLUSIONES

- Lo menos caro es cuando el colaborador previene fallos y mejora continuamente la calidad
- Caro cuando el laboratorio corrige internamente los fallos
- Lo más caro se da cuando el cliente detecta los fallos en el servicio recibido (reprocesos, quejas, demandas, prestigio)



GRACIAS

emendoza@cc-lab.com

www.cc-lab.com.mx