

# LA IMPORTANCIA DE INVERTIR EN ACCIONES DE CALIDAD

**Q.F.B. María Delia Barraza Sámano**  
Especialidad en Hematología Diagnóstica por Laboratorio

Agosto de 2015

# La nueva **ERA** de las organizaciones

## Surgimiento de la *Empresa Inteligente*

Tiene capacidad de generar conocimiento, inventar, aprender y crear nuevas formas y sistemas para competir en un mundo en continuo progreso.

*El cliente es el centro de sus objetivos*



# El cliente demanda nuevo **VALOR**

Para generar Valor la empresa debe incorporar en sus procesos:

- ✓ Conocimiento
- ✓ Innovación
- ✓ Oportunidad
- ✓ Rapidez



# ¿Qué es CALIDAD?

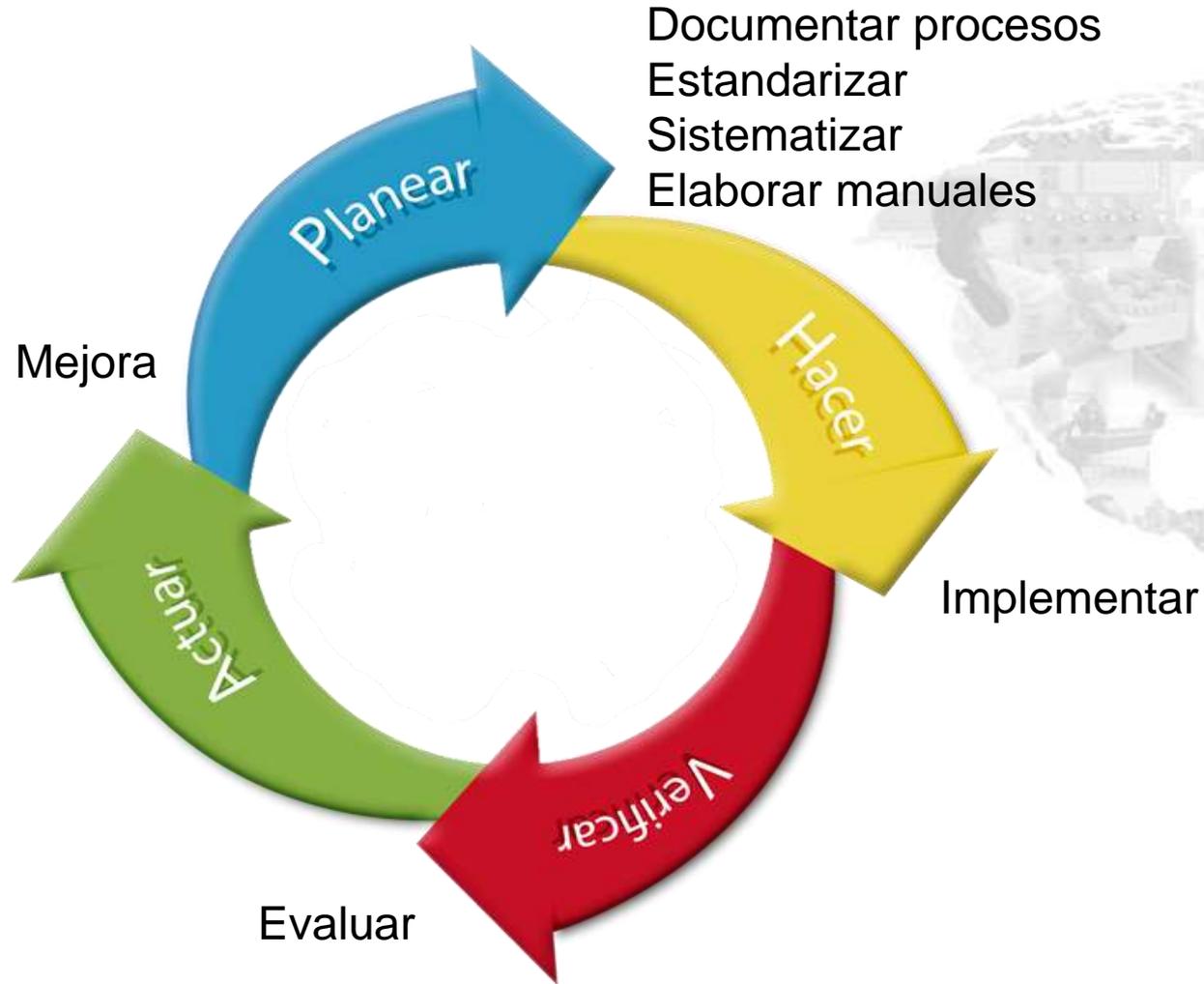
“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. *Real Academia Española*

“Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. *Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.)*

## ***Calidad en una empresa inteligente***

*“Superar las expectativas de los clientes con productos y servicios que no solo satisfagan sus requerimientos sino que los superen, con novedades inteligentes y útiles”.*

# Ciclo de la Calidad



**EDWARDS DEMING**

# Calidad en el laboratorio clínico

## Requerimientos del Cliente

**Médico:** Velocidad, exactitud y disponibilidad de los resultados en tiempo y forma.

**Instituciones de Salud:** Análisis con alta confiabilidad a bajos costos.

**Paciente:** Rapidez en la atención, información adecuada, trato amable y respetuoso, cumplimiento de los plazos de entrega de resultados y seguridad de que sus análisis han sido correctamente



El laboratorio clínico cumple una función cada vez más importante en la atención integral del paciente.



# Calidad en el Laboratorio Clínico

- Estructura:**
- Instalaciones físicas
  - Equipamiento
  - Organigrama
- Proceso**
- Pre-examen
  - Examen
  - Post-examen
- Aseguramiento de la Calidad:**
- Buenas prácticas
  - Planificación del Control de calidad
- Servicio**
- Orientación hacia el cliente
  - Ambiente de excelencia



# Propósito de la Calidad en el Laboratorio Clínico

- ✓ Resultados confiables
- ✓ Diagnóstico certero y oportuno
- ✓ Tratamiento adecuado

***Es importante tomar en cuenta que está en juego la Salud de las personas***



# Calidad en el servicio

Diferencia entre el ***Servicio esperado*** y el ***Servicio recibido***.



Si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho y encantado.

(Philip Kotler)

akifrases.com

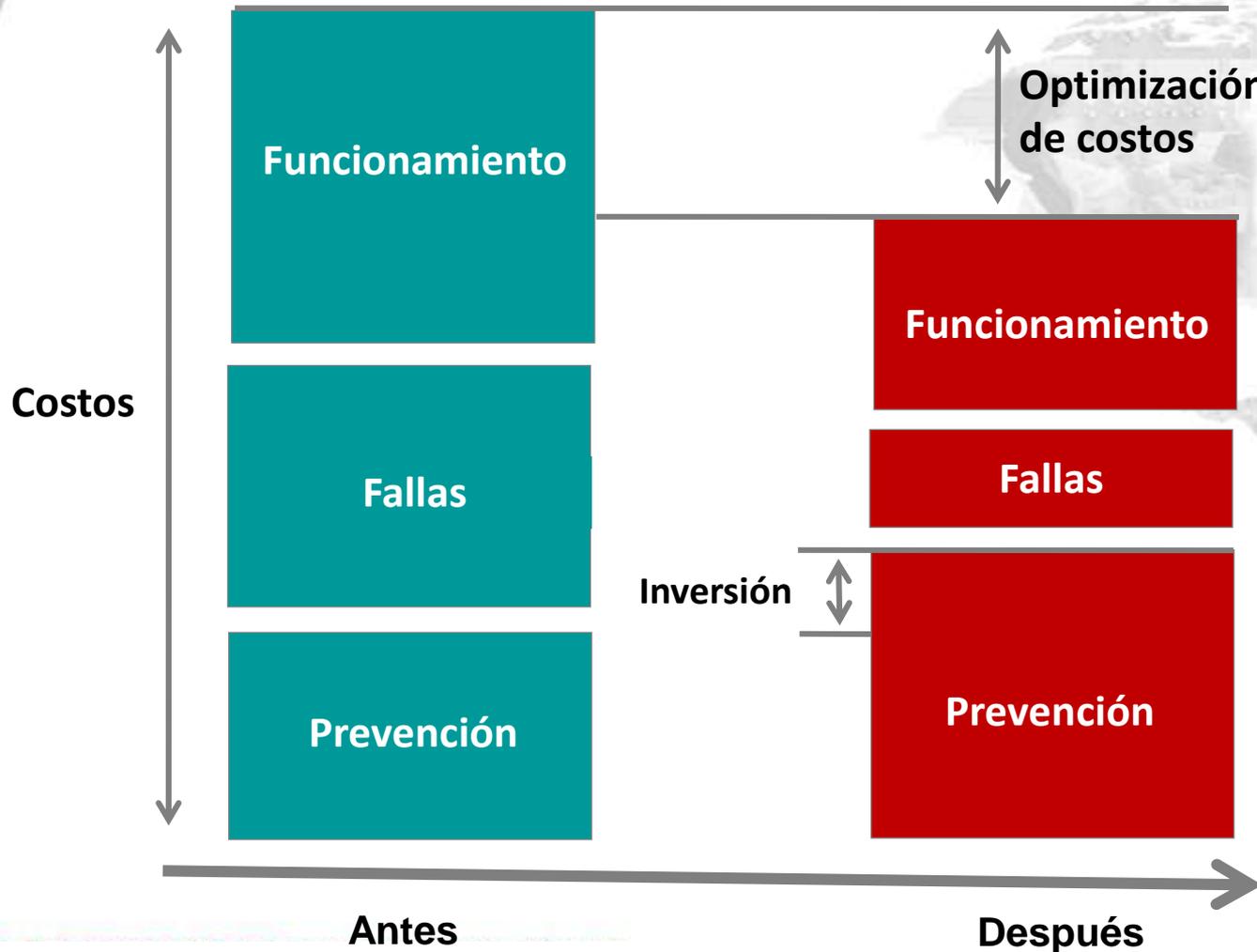


Satisfacción del cliente.

***El laboratorio debe brindar un servicio al paciente en términos de confianza y cordialidad, que lo hagan sentirse cómodo, seguro y bien informado, en un ambiente que lo incentive a regresar en el futuro.***

# Sistema de Gestión de la Calidad

## Beneficios



# Inversión en Calidad



Planeación de la  
calidad



Mantenimiento  
preventivo



Proyectos de  
mejora



Calibración



Auditorías internas  
y externas



Control de calidad



Formación y evaluación  
de las competencias del  
personal

# Ventajas de invertir en **CALIDAD**

**Ser Diferentes:** Los elementos diferenciadores de servicio son un agregado de valor que los clientes cada vez aprecian más, por encima de otras características .

**Aumentar la productividad:** Colaboradores preparados se comprometen más y son más productivos.

**Ganar la lealtad de nuestros clientes:** El cliente satisfecho se aferra a esa experiencia y quiere volver a vivirla.



# Ventajas de invertir en **CALIDAD**

## **Difundir publicidad positiva “boca-a-oído”:**

Esta es la mejor publicidad; además de no tener que pagar por ella, la influencia de un comentario que proviene de una persona de confianza supera ampliamente a la influencia de la publicidad.



**Afrontar con eficacia los precios de la competencia:** Cuando un cliente confía en una empresa está dispuesto a pagar por ese confort y seguridad.



# Conclusión

- La calidad constituye un factor básico para obtener ventaja competitiva.
- La empresa debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios, que la diferencie del resto de la competencia y le permita afrontar los nuevos retos.
- Lograr ventajas competitivas es fundamental para la permanencia y crecimiento de la empresa.

A large, faded world map is positioned in the background on the right side of the slide, showing the continents in a light gray tone.

*“En una empresa de ÉXITO...alguien  
tomó DECISIONES INTELIGENTES”*