

Cómo medimos la calidad

Diana Gavilán Bouzas

Faculta de Ciencias de la Información
Universidad Complutense de Madrid



**¿Kilos?
¿Metros?**
¿Cómo medimos la calidad?



Los peligros de la medición

"Si puedes medir aquello de lo estás hablando y expresarlo con números, entonces sabes algo sobre ello.

Pero si no puedes medirlo, si no puedes expresarlo en números, tu conocimiento es bien magro e insatisfactorio."

Lord Kelvin



Los peligros de la medición

- **No** hay que medir la calidad
- **No** hay que medir para premiar o castigar a otro
- **No** hay que medir sólo los resultados finales
- **No** hay que medir demasiadas cosas

...pero si no medimos **no entendemos lo que hacemos**
y **no lo podemos mejorar.**

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Medimos para controlar

Control

“revisión a posteriori“

“fiscalización a quien realiza el proceso”

Jurán

“mantener el status-quo previniendo las desviaciones”

1. Evaluar el rendimiento real
2. Comparar con el objetivo
3. Adoptar acciones pertinentes

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Medimos para controlar

El **control** nos descubre que hay formas mejores y peores de hacer las cosas

¿normas?

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Norma, control y receta

Standard (estándar)

"tipo, modelo, patrón, o nivel" (RAL)

Norma

"regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc."



diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Norma, control y receta



Recetas

“consejos basados en la experiencia que proporcionan resultados deseables”

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Controlar la calidad

- Establecer estándares claros sobre **qué y cómo se pretende conseguir**
- **Formar** al personal para seguirlos
- Formar al personal para **no seguirlos, si su responsabilidad profesional les dice que eso es lo que han de hacer**



Empowerment

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Controlar la calidad

1. Identificar qué resultados buscamos
REQUERIMIENTOS
2. Definir los procesos (la mejor forma) de alcanzar esos resultados
DEFINICIÓN DE PROCESOS
3. Medir, comparar y corregir
CONTROL CON INDICADORES

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Indicadores de calidad

Herramienta para controlar los procesos que realiza una organización

- Aspecto fácilmente mesurables desde un punto de vista **objetivo**
- Responden siempre a una expectativa del cliente (**válidos**)
- Miden la posible desviación respecto a una situación satisfactoria, y reflejan cambios, cuando cambia la forma de actuar (**sensibles**)
- Simples y comprensibles para los usuarios y beneficiarios
- Descritos y documentados (**concretos**)
- Asignables a un propietario
- Limitados en cantidad y en plazo (pero **completos**)
- Consensuados
- Su aplicación es asequible en tiempo y coste (**eficientes**)

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Indicadores de calidad

Son meras señales de atención:

- NO aseguran la existencia de un problema, ni oportunidades de mejora
- NO orientan sobre las posibles causas
- NO orientan sobre el rumbo de las acciones de mejora.



Monitorización

Empleo de **indicadores** para la **medición sistemática** y **regular** de los **aspectos esenciales** de la actividad para **identificar oportunidades de mejora.**



Indicadores de calidad

Financieros:

Costes de No calidad

De Proceso:

Tiempo de espera

Retrasos en la prestación

Del Personal

Horas de formación por empleado

Porcentaje de empleados que ha recibido formación

Participación en equipos de mejora

Absentismo laboral

Rotación

Accidentes laborales

Número de sugerencias de mejora

Valoración de:

- entorno de trabajo
- condiciones del empleo
- dirección
- credibilidad en la estrategia
- oportunidad de logro
- satisfacción con el trabajo realizado

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Indicadores de calidad

De clientes:

Reclamaciones

Evolución de las listas de espera

Duración de la prestación

Resultados de las encuestas:

- satisfacción con el servicio,
- satisfacción con los empleados,
- satisfacción con los plazos,
- flexibilidad,
- accesibilidad,
- comunicación e información recibida.

De incidencia social:

Seguridad en el trabajo

Actividades de carácter benéfico

Actividades de patrocinio

Apoyo a la formación

Incidencia en la economía

Contaminación acústica

Consumo de recursos

Contaminación medioambiental

Residuos

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento



Especificaciones de la JCAHO para la definición de indicadores

- I. Enunciado inicial:** descripción clara concreta y objetiva
- II. Definición de términos**
- III. Calificación del tipo de indicador** (signo, gravedad y tipo de datos)



Tipos de indicadores

- Valoración del proceso/suceso
 - Deseables o positivos
 - No deseables o negativos
- Gravedad del suceso
 - Suceso centinela (siempre negativo)
 - De proporción
- Tipo de datos
 - Del proceso
 - De resultados



Especificaciones de la JCAHO para

IV. Base del razonamiento

- I. VALIDEZ: mide lo que queremos (face validity) y merece la pena.
- II. FIABILIDAD: variaciones inter e intra observador
- III. BIBLIOGRAFÍA (soporte de la validez)
- IV. CONTRIBUCIÓN (aspecto de la calidad al que contribuye y ponderación)

Calidad científico-técnica, efectividad, eficiencia, satisfacción, accesibilidad, adecuación, continuidad, seguridad.



Especificaciones de la JCAHO para la definición de indicadores

V. Descripción de la población

- I. SUBCATEGORÍAS: edad, sexo..
- II. LÓGICA DEL INDICADOR: secuencia para localizar la población y aplicar el indicador
- III. FORMATO DE LOS DATOS

VI. Fuentes para la recogida de los datos

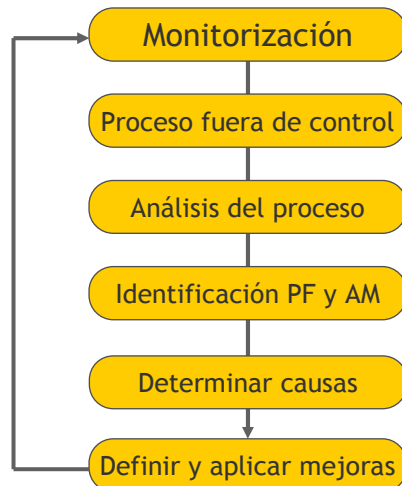
VII. Factores responsables: aspectos que pueden producir variaciones en la actividad del indicador

- I. DEPENDIENTES DEL CLIENTE
- II. NO DEPENDIENTES DEL CLIENTE
 - a) profesional
 - b) organización
 - c) externos

VIII. Bases de datos existentes como valor de referencia



Control de procesos



diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento

Soleste
soluciones creativas

Y eso es
todo, de
momento

**¿Kilos? ¿Metros?
¿Cómo medimos la
calidad?**

como implementar la calidad y no morir en el intento