



**Organización
Panamericana
de la Salud**

Oficina Regional de la
Organización Mundial de la Salud



Instituto
de Salud
Carlos III

Módulo 1

Conceptos y normas de calidad

Juan Pablo Grammatico
Confederación Latinoamericana de
Bioquímica Clínica



COLABIOCLI
Confederación Latinoamericana
de Bioquímica Clínica

Curso OPS

“Gestión de Calidad para Laboratorios”

Antigua, Guatemala, 10-15 octubre 2005

MÓDULO 1: CONCEPTOS Y NORMAS DE CALIDAD

Objetivos de aprendizaje

- Explicar cómo y por qué se ha desarrollado el concepto de calidad.
- Analizar los elementos de un sistema de calidad.
- Describir la universalidad de esos conceptos adecuando su definición a los términos propios de un laboratorio.
- Describir la transformación necesaria en una organización para efectuar los cambios hacia un sistema de la calidad.
- Establecer la conexión que existe entre el liderazgo y el proceso del cambio.
- Determinar las características que necesita tener un buen líder.
- Comprender que la perspectiva del cliente es la definición misma de excelencia, en términos de calidad.
- Conocer diferentes normas de calidad y determinar su viabilidad en la institución en que trabaja.

MÓDULO 1: CONCEPTOS Y NORMAS DE CALIDAD

Plan de acción:

- Identificación de productos y servicios.
- Identificación de barreras u obstáculos vinculados con su organización, región, país o cultura.
- Especificación de las características de un líder.
- Identificación de los clientes y proveedores internos.

1.1 DESARROLLO DEL CONCEPTO DE CALIDAD

	Conformidad con Normas Técnicas	No conformidad con normas técnicas
Adecuación al uso	I se procede	II
No adecuación al uso	III	IV no se procede

DESARROLLO

Pausa para la reflexión:

¿Cuántos tipos de clientes puede identificar en su laboratorio?

En promedio, ¿para cuántos tipos de clientes trabaja el personal de su laboratorio?

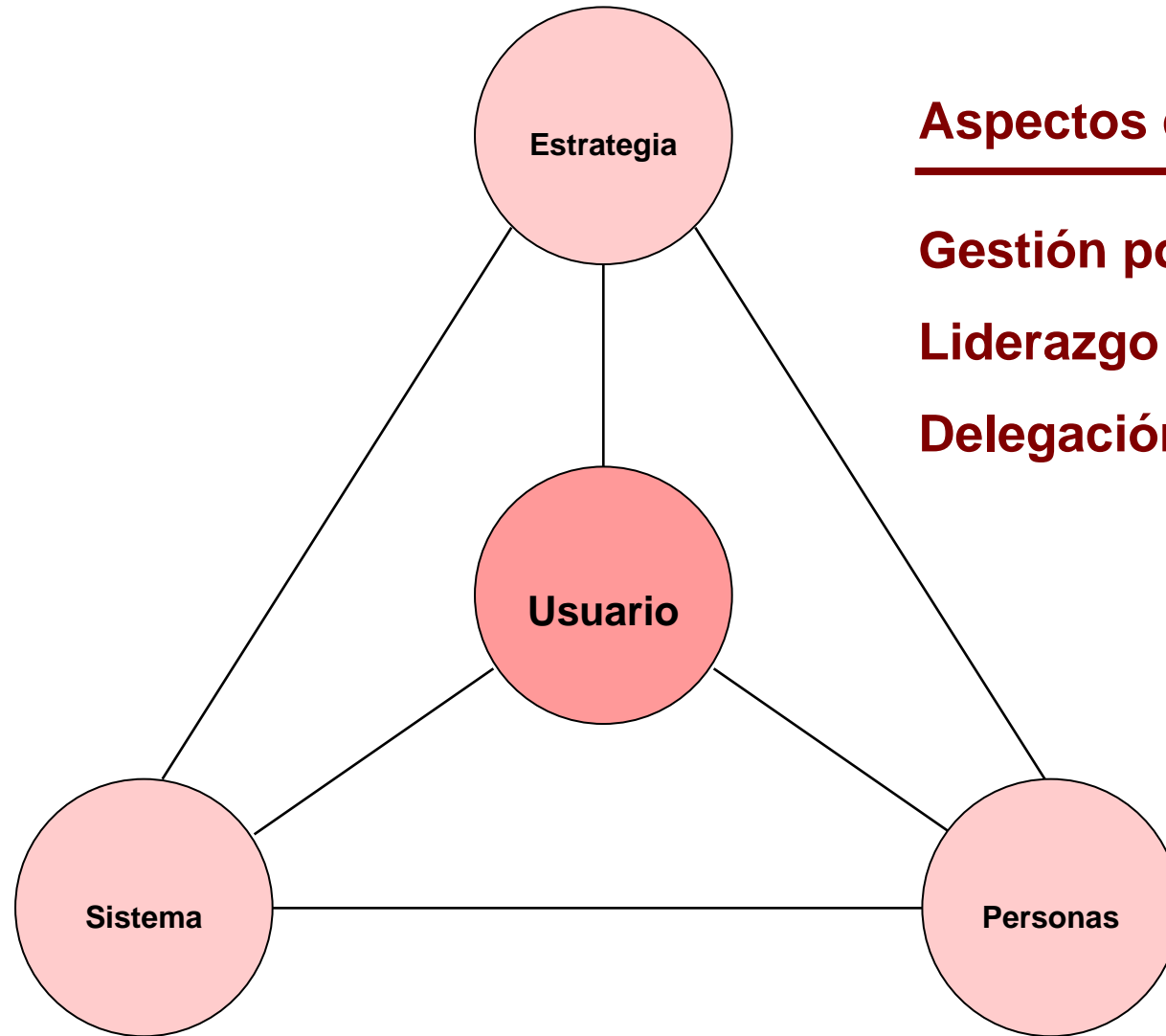
¿Es posible encontrar diferencias de expectativas entre clientes que pertenecen al mismo tipo?

Salud

Organización de la

Demanda
Demanda ≠ Necesidad

CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS



Aspectos clave

Gestión por procesos

Liderazgo

Delegación eficaz

RESPONSABILIDAD

Cada empleado en su puesto de trabajo debe asumir la responsabilidad por el producto o servicio que él mismo provee.

- Detecta anomalías
- Las informa
- Propone soluciones
- Asegura la calidad de su trabajo

Formación profesional

- Conocimientos
- Proceso
- Diagnóstico
- Visión sistémica
- Trabajo en grupos
- Prevención de errores

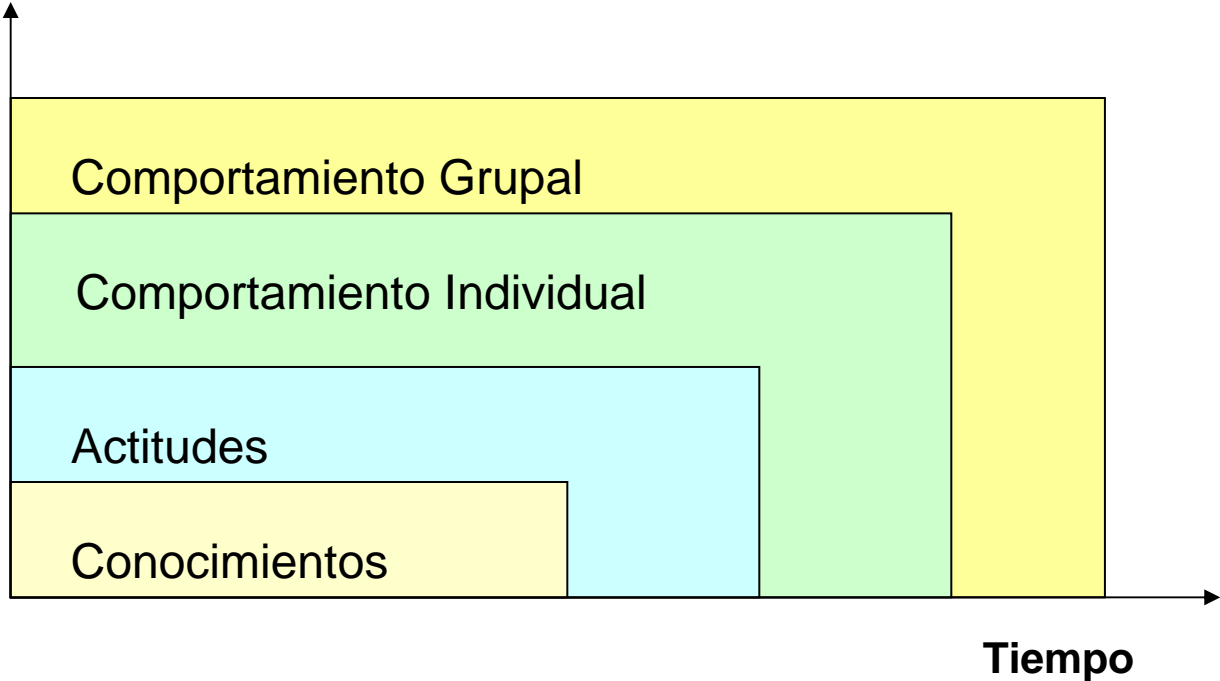
¿ Cómo se implementa?

Progresivamente

- No sale de una orden impuesta
- Resulta de:
 - la voluntad de la organización
 - la adhesión del personal

RESPONSABILIDAD

Grado de Dificultad



1.2 LA CALIDAD HOY

Normas ISO 9000: 8 Principios para la gestión de la calidad

- 1 - Enfoque al cliente
- 2 - Liderazgo
- 3 - Participación del personal
- 4 - Enfoque basado en procesos
- 5 - Enfoque de sistema para la gestión
- 6 - Mejora continua
- 7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- 8 - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Compromiso de la Dirección



Políticas Claras



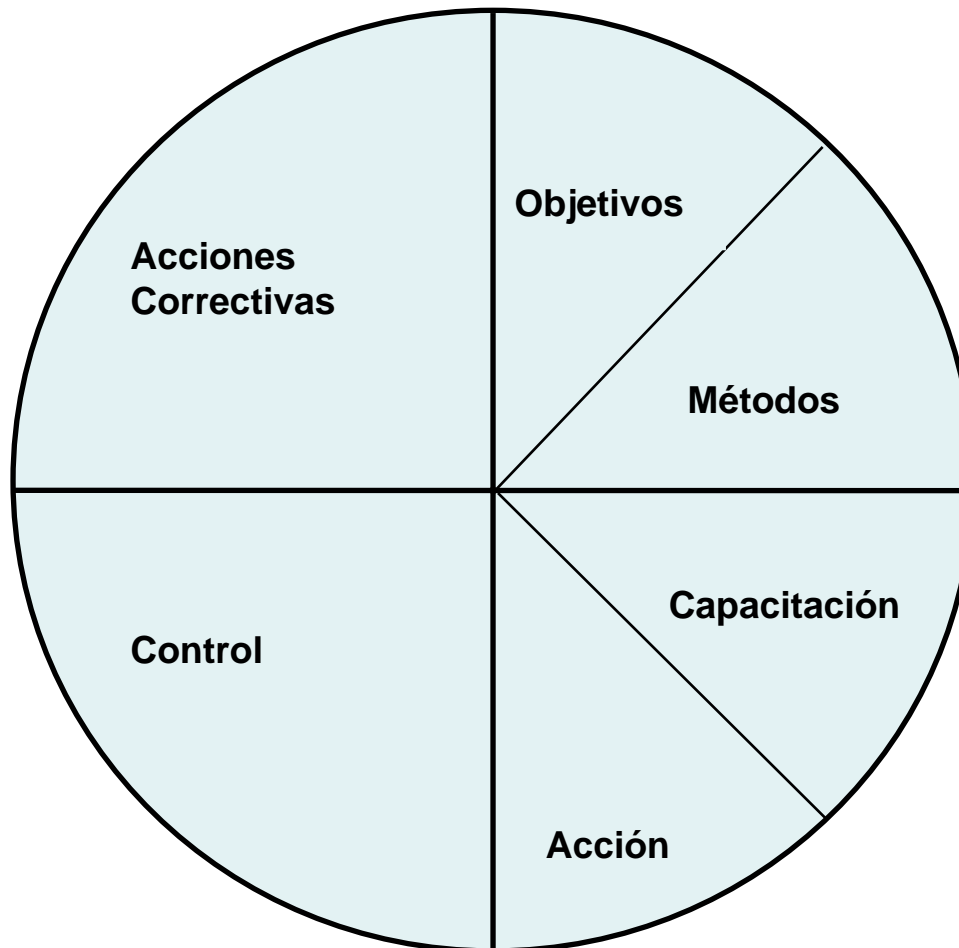
Programa de Gestión



- Organización Centrada en el Hombre
- Liderazgo Compartido
- Comunicación Eficaz

CICLO DEL MEJORAMIENTO CONTINUO

- PLANEAR
- HACER
- CONTROLAR
- CORREGIR



1.3 EL PROCESO DE CAMBIO

Descongelamiento

- Edu
- P
- C

Pausa para la reflexión:

¿Qué características debe tener el trabajo del **tutor**, en su carácter de **agente externo**, durante el proceso de implementación del sistema de calidad en los laboratorios?

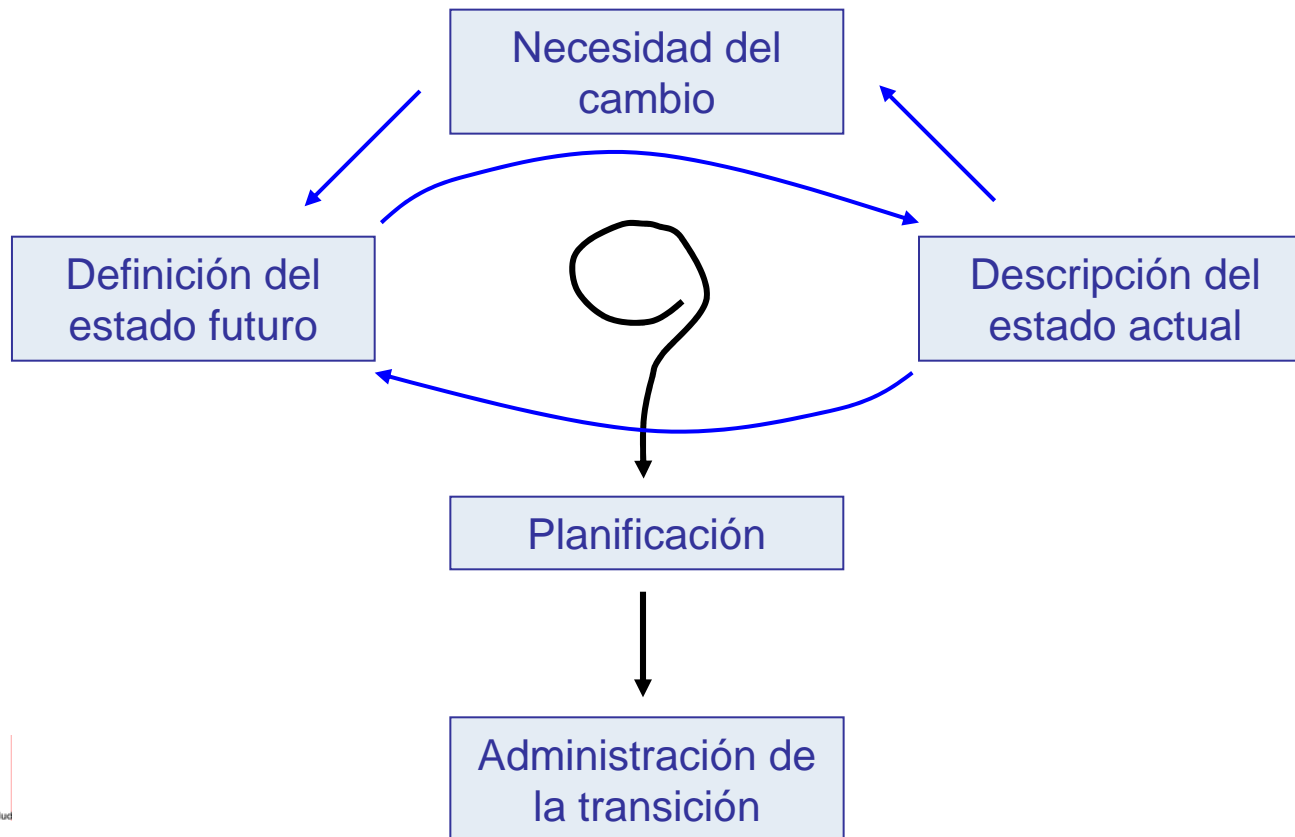
Validación

Estructura y responsabilidades

- Documentación
- Sistemas de control

CONDICIONES DE FACTIBILIDAD PARA EL CAMBIO

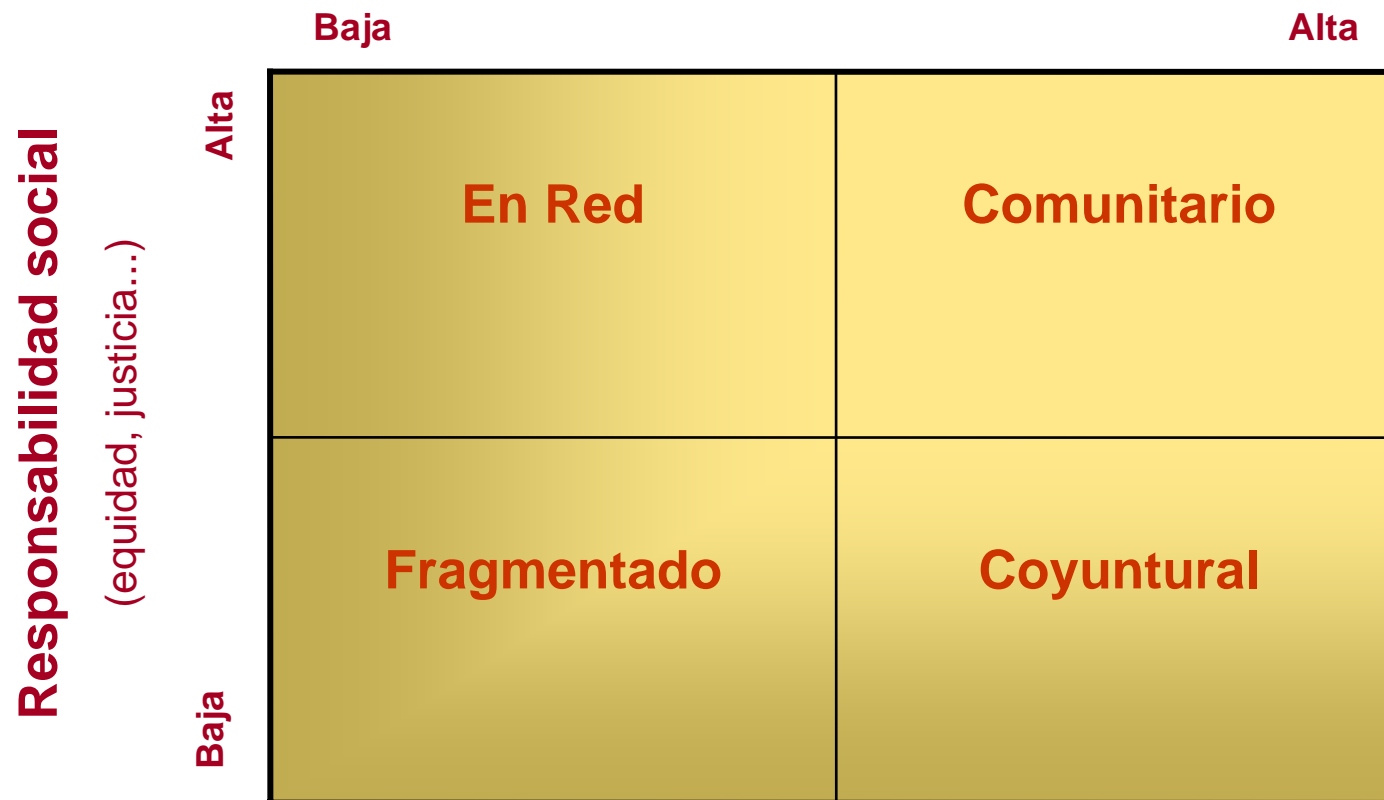
- 1.- Existencia de una necesidad real
- 2.- Compromiso entre la solución y la evolución del negocio
- 3.- Generación de una interacción dinámica con el contexto social
- 4.- Existencia de capacidades tecnológicas adecuadas
- 5.- Existencia de una decisión política
- 6.- Oportunidad



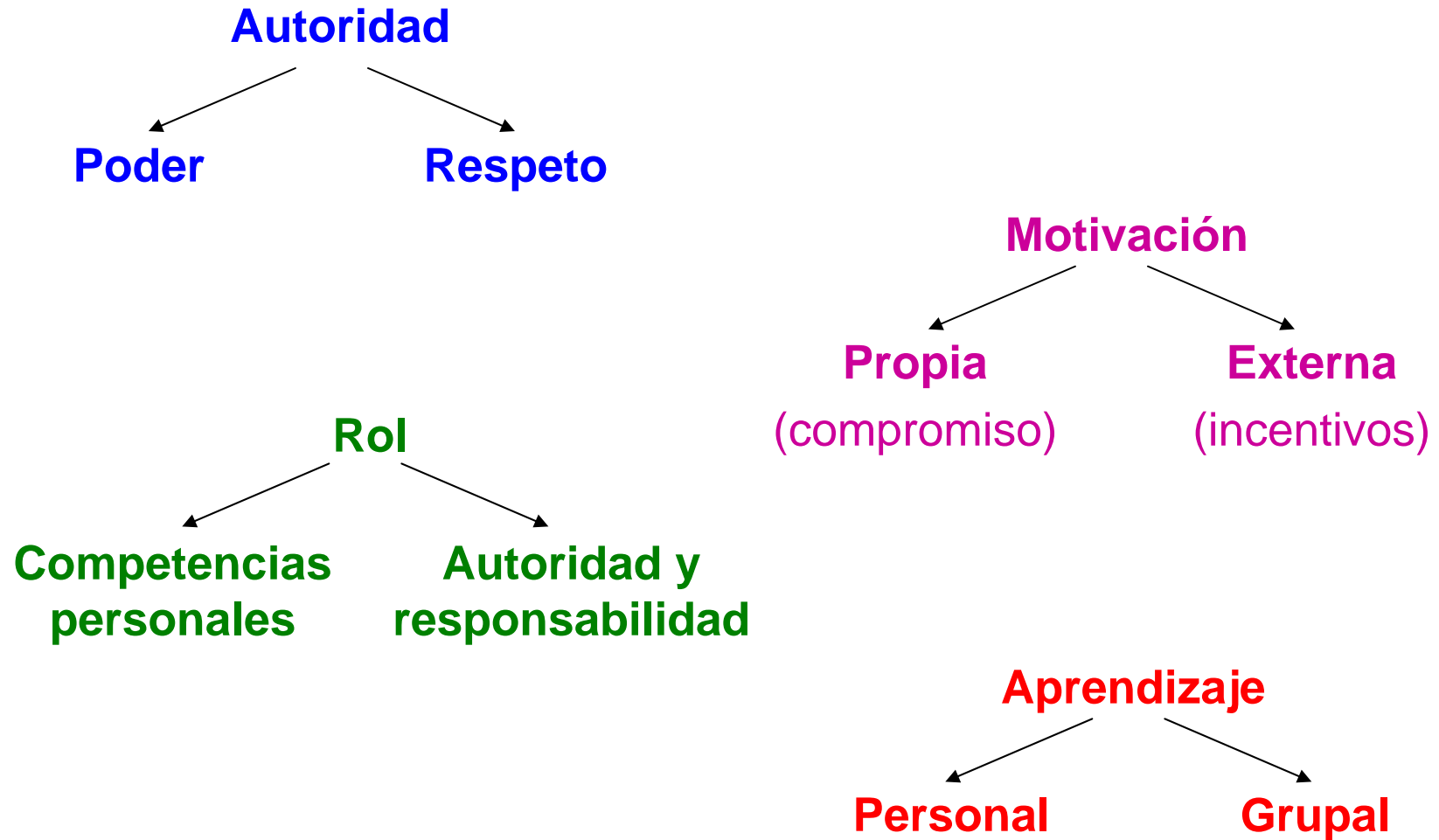
Características Culturales y Sistemas Organizativos

Solidaridad

(compromiso, disponibilidad, accesibilidad...)



Factores Clave del Aprendizaje Organizacional



VENTANA DE JOHARI

	Información conocida por uno mismo	Información desconocida por uno mismo
Información que conocen los demás	Conocimiento público	Desconocimiento personal
Información que no conocen los demás	Conocimiento secreto	Desconocimiento actual

EL DESAFÍO DEL LIDERAZGO

“Liderazgo es el arte de movilizar a otros para que deseen luchar en pos de aspiraciones comunes”



Esto implica el predominio de las motivaciones intrínsecas por sobre las motivaciones extrínsecas.



Para que el liderazgo sea eficaz debe basarse en valores

1.4 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE LIDERAZGO

CONCEPCIONES DESCRIPTIVAS

Escuela Biográfica

Escuela Situacionalista

Teoría de la Contingencia

Enfoques Transaccionales

Son neutras con respecto a los valores

CONCEPCIONES PRESCRIPTIVAS

Liderazgo Basado en Valores

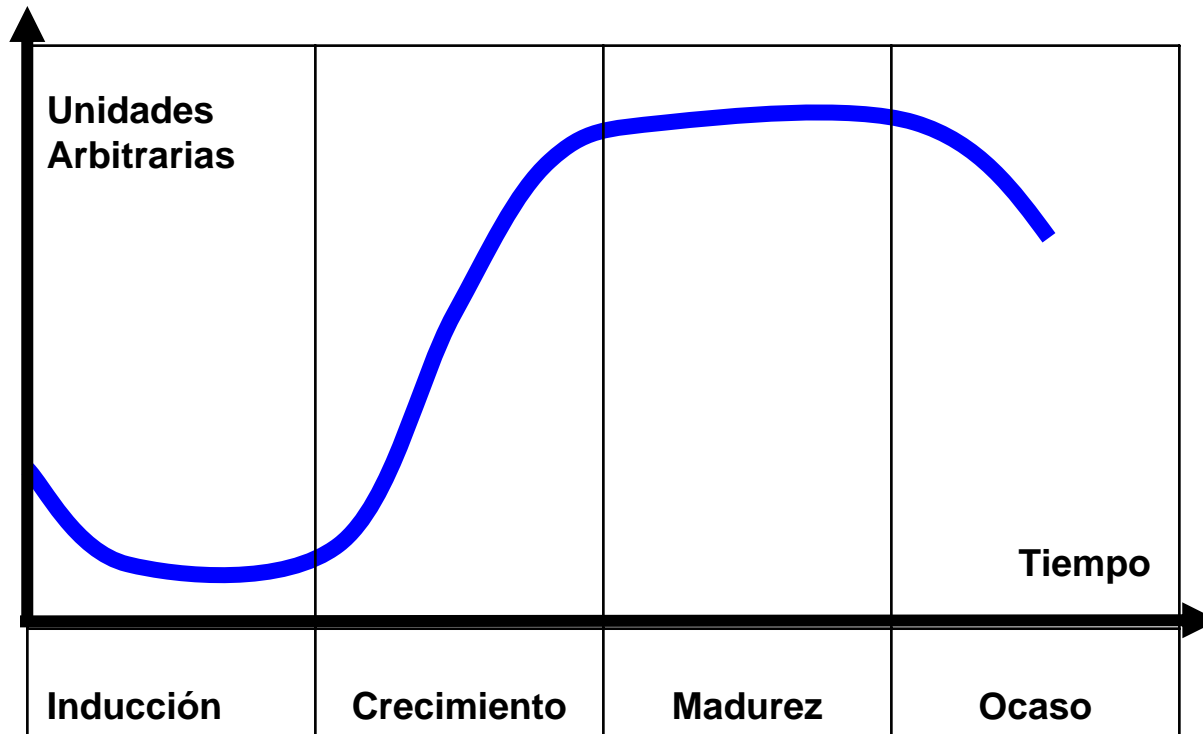
Liderazgo Transformador

Liderazgo Adaptativo

Incluyen la definición de valores

Consideran al Liderazgo como una Actividad o un Proceso Social

CICLO DE VIDA DEL FENÓMENO DEL LIDERAZGO

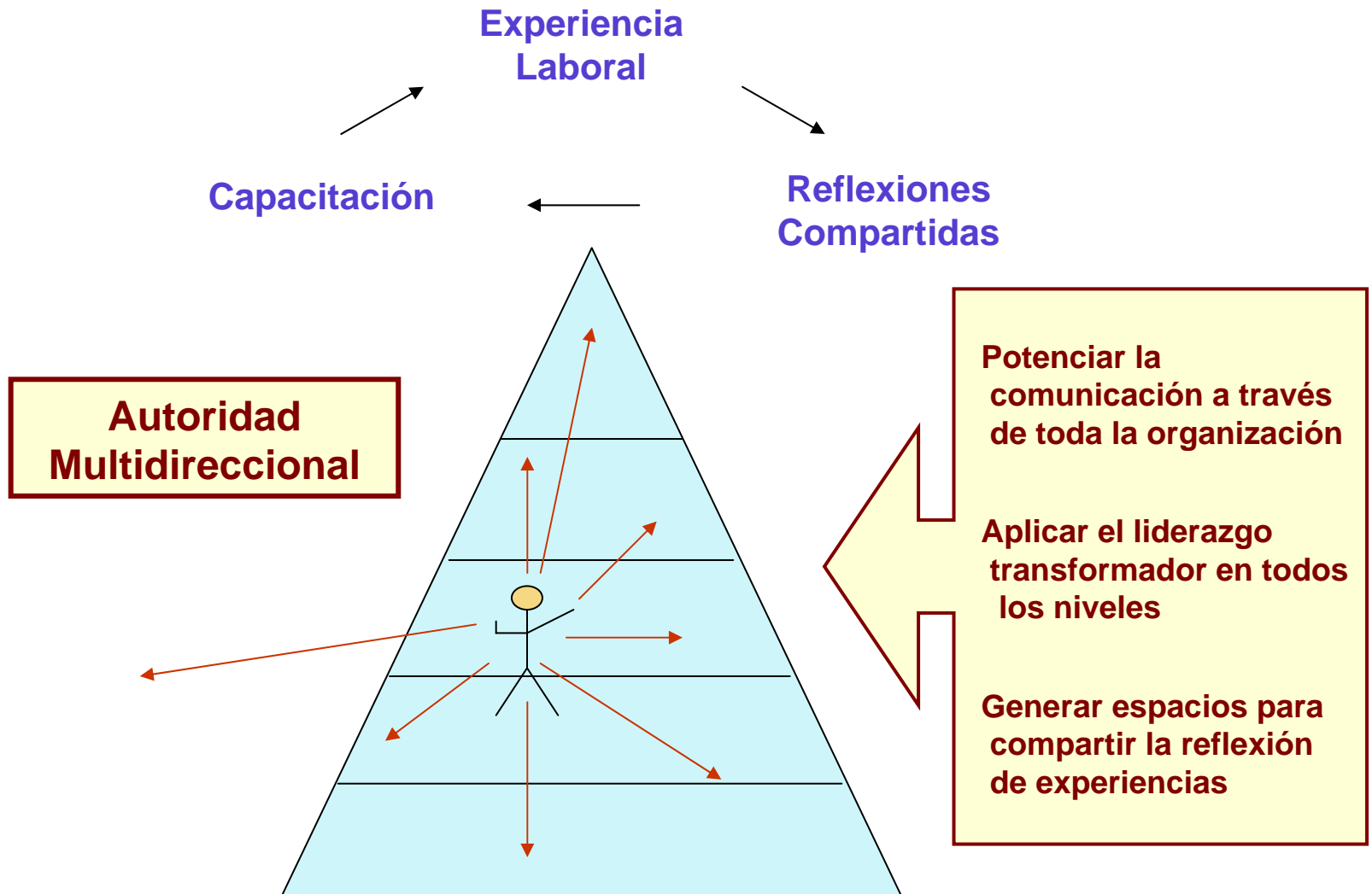


Considerar al Liderazgo como un “fenómeno” permite plantear su ciclo de vida, analizar las condiciones necesarias y suficientes para que se produzca y establecer pautas de acción para lograrlo.

PRÁCTICAS FUNDAMENTALES DEL LIDERAZGO EFICAZ

- **Desafiar el proceso**
- **Inspirar una visión compartida**
- **Habilitar a otros para actuar**
- **Servir de modelo**
- **Brindar aliento**

LIDERAZGO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL



Nuevo Paradigma:

El liderazgo es para todos los niveles de la Organización

Delegación Eficaz

Delegar: p

lizar

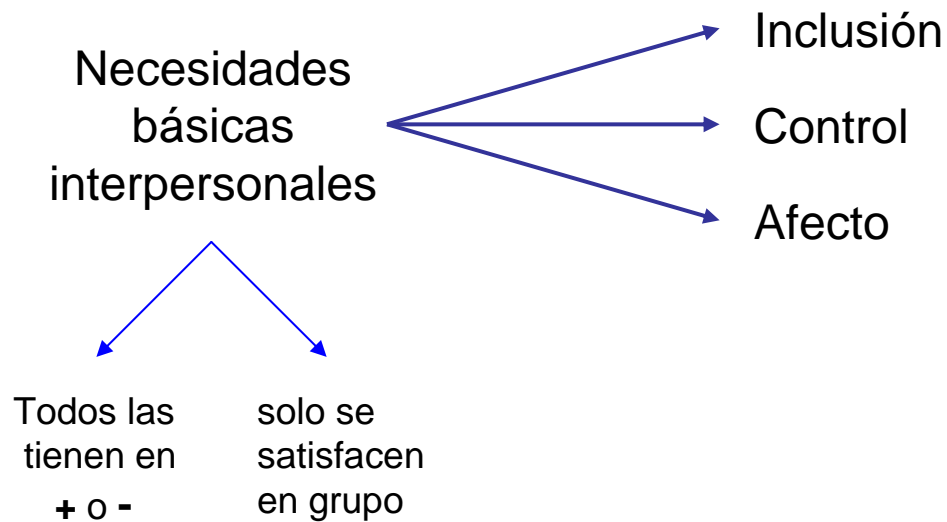
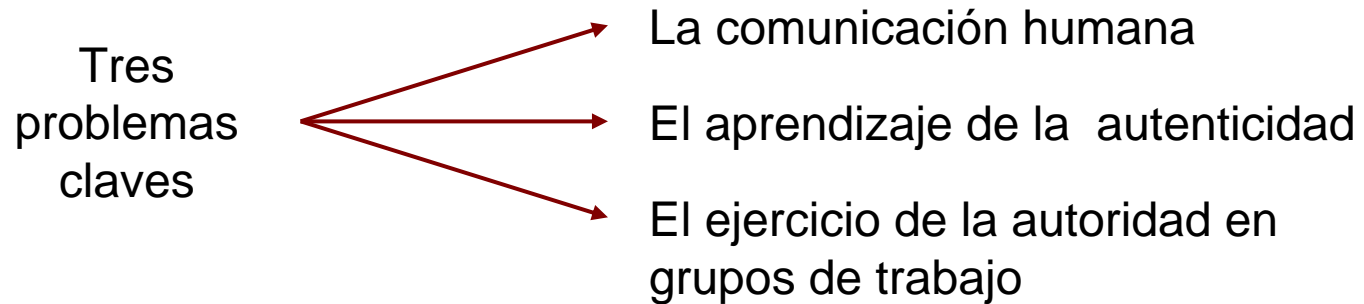
Pausa para la reflexión:

¿Cómo es el proceso de delegación en su laboratorio?

Claves para el éxito:

- [] para crecer
- Establecer metas específicas
- [] analizar los alcances de la tarea
- Proporcionar autonomía
- Facilitar apoyo logístico
- Establecer pautas de control
- Proporcionar retroalimentación

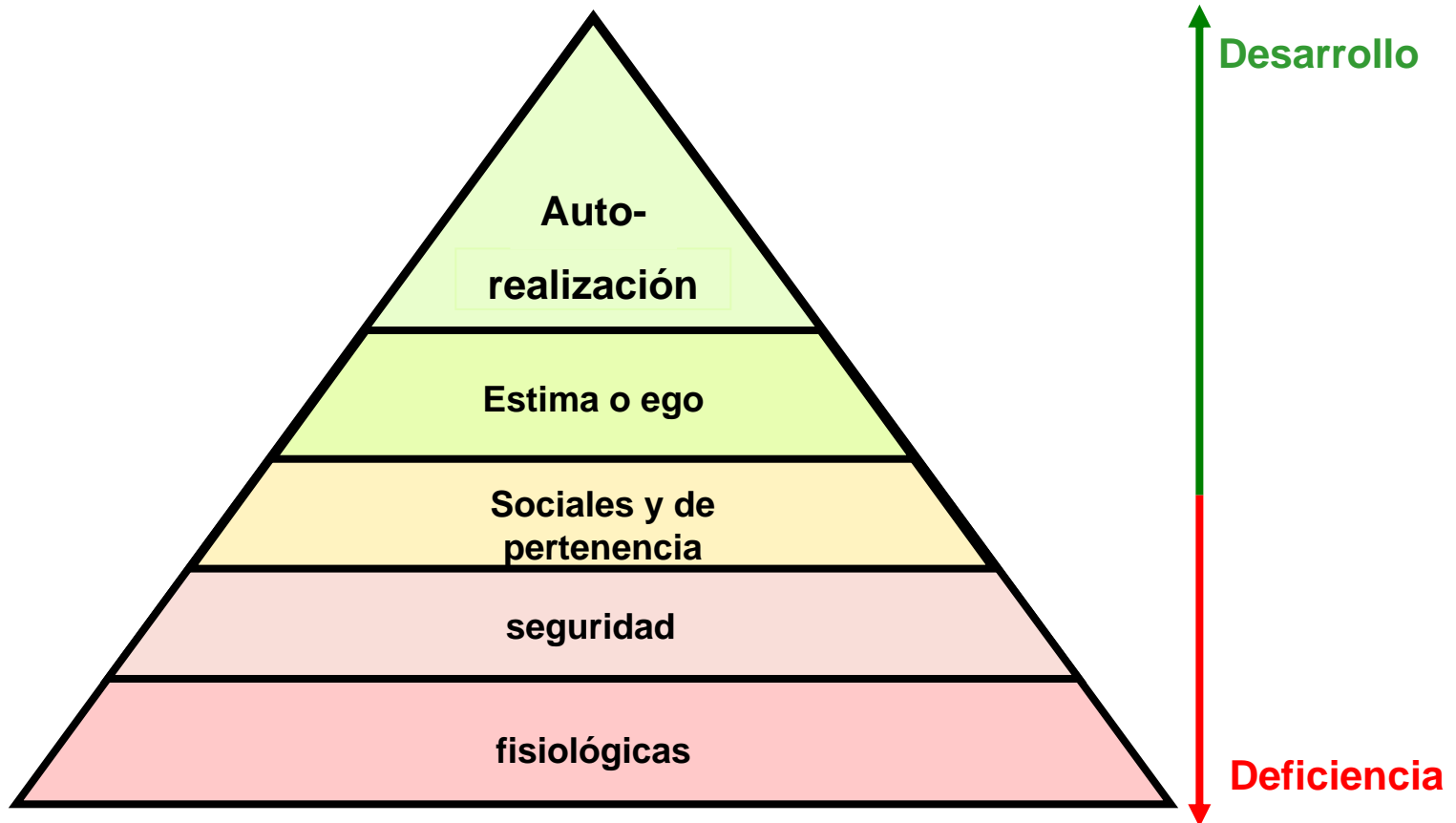
DINÁMICA DE GRUPOS



MOTIVACIÓN HUMANA

“Necesidades básicas”

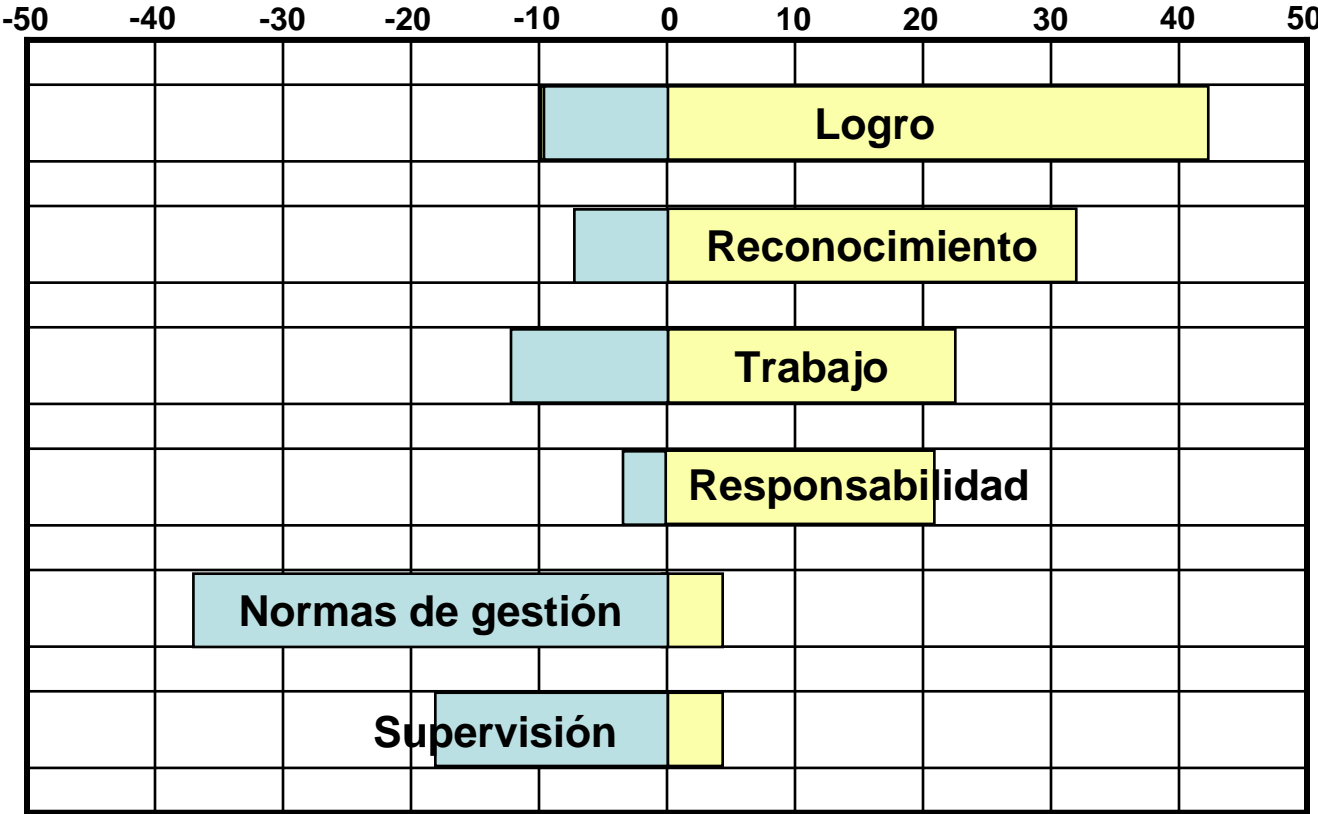
A. Maslow (1943)



MOTIVACIÓN HUMANA

Teoría de higiene - motivación

Frederick Herzberg (1962)



MÓDULO 1: CONCEPTOS Y NORMAS DE CALIDAD

Lista de verificación

- Identificar las fortalezas y oportunidades con que cuenta la organización para desarrollar el proceso.
- Identificar los productos y servicios de su institución que deberían estar sujetos al sistema de gestión de la calidad.
- Determinar los objetivos del sistema de gestión de la calidad y las ventajas de su aplicación.
- Identificar los recursos de personal y logística necesarios para llevar a cabo el proceso.
- Describir de qué forma la Calidad va más allá del producto final o la prestación del servicio.
- Incluir los requisitos y necesidades del cliente –usuarios- en la definición de la calidad.
- Identificar aquellos aspectos organizacionales que podrían afectar el proceso de cambio.
- Identificar los factores emocionales vinculados con el cambio y su impacto en la motivación del personal.
- Determinar si existen barreras legales, económicas, institucionales o laborales que impidan la implementación del sistema de la calidad.

Muchas gracias