

## **Cinco aportes del especialista de gestión de la calidad en salud**

utpl

13/05/2022

Categorías:

Docentes, Futuros alumnos, UTPL

La **calidad como conjunto de condiciones para mejorar el cumplimiento de una actividad**, se enfoca en **flujos que beneficien la experiencia de los usuarios**, por ello, **contar con profesionales que conozcan sobre planificación y ejecución de actividades** pensadas en mejorar este ámbito **es cada vez más importante**.

Para el campo de la **Salud, en Ecuador** esta gestión es vital pues permite entrelazar el trabajo de los colaboradores internos de las instituciones como hospitales o centros de salud, con los servicios a los cuales accede la población, de ahí que, la especialización de profesionales en estas áreas constituye un reto y a su vez **una oportunidad para conocer cómo crear ambientes de satisfacción interna y externa**.



Los especialistas en gestionar la calidad de entidades de salud son cada vez más necesarios

Diego Gómez Correa, docente de la [Maestría en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud](#) [1], de la [UTPL](#) [1], comparte cinco aportes de un especialista en esta área.

## 1. Estándares de satisfacción

Un primer paso para encaminar los estándares de satisfacción inicia con los **colaboradores internos: si el colaborador crece en la empresa o entidad, esta también crece**. Otro aspecto está asociado a los factores extrínsecos o circunstanciales, como un salario adecuado, recursos, interacción con los compañeros de trabajo, oportunidades de promoción, entre otros, para así asociar a los valores intrínsecos como la responsabilidad y apropiación en el cargo.

## 2. Tratamiento de la información



Medir la satisfacción implica un proceso de levantamiento de información con colaboradores y usuarios

Existen herramientas que permiten determinar en un primer término el grado de **satisfacción laboral de los usuarios internos**, generalmente a través de entrevistas semiestructuradas validadas en el escenario de ámbito del trabajo de los profesionales de la salud. **Medir o diagnosticar es el primer paso, pues luego se deben establecer acciones que permitan mejorar la calidad de vida laboral** y a la vez impulsar la mejor obtención de resultados, medir de forma repetitiva sin evidenciar cambios causa sentimientos de frustración y desinterés en el trabajador, **la medición sin acción es tan inefectiva como el no medir en absoluto.**

### 3. Maneras integrales para cuidar la satisfacción

La retroalimentación es vital en una empresa pues es una forma de autoevaluación necesaria que facilita procesos y limita errores. **Un personal participativo es un personal comprometido**, cuando una sugerencia o queja se repite dos veces hay que poner acciones en marcha, incluso un proceso que creemos que funciona bien podría mejorar.

En este sentido **es importante evitar la intimidación o la victimización de las personas que brindan una retroalimentación** y crear todos los medios apropiados para mantener una comunicación bilateral. **La técnica del debriefing permite conocer en un ambiente seguro las emociones**, sugerencias y puntos de mejora en el trabajo de equipo.

### 4. Establecer canales de comunicación

**Los profesionales de la salud, en algunos escenarios, aprendemos** en una estructura jerárquica vertical, pero como gestores **es importante establecer canales de comunicación para vencer la cultura del miedo**, eliminar procesos burocráticos para permitir un flujo de información constante y empapar a los empleados de visión y no de temor. Salir de la oficina no nos

hará perder un estatus en el lugar de trabajo.

## 5. Valoración del crecimiento personal



El crecimiento personal como la culminación de una meta académica aporta en el bienestar de los colaboradores

**Las relaciones horizontales siempre aportan, más en las empresas que incorporan una visión integral** de la persona en sus diferentes roles (trabajador, padre, esposo, hijo) y estados de salud (embarazo, enfermedades agudas y crónicas) ya que así **logran mayor fidelización y compromiso de sus trabajadores**. Las personas cumplen ciclos dinámicos en su vida, cada etapa presenta desafíos concretos, y si bien es cierto no es responsabilidad de la empresa afrontarlos en lugar del trabajador, es igual de cierto que aquellas empresas que cuentan con procesos de consejería y cuidado del empleador y su familia obtienen mejores resultados.

## Decide ser más

Si te interesa aprender más sobre los procesos de calidad y satisfacción, esta es tu oportunidad. Estudia la [Maestría en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud](#) [1], que te aportará con **herramientas para diseñar y validar encuestas semiestructuradas de satisfacción**, o para **aplicar herramientas validadas**, a establecer la estructura de un plan de mejora y establecimiento de criterios e indicadores de medición. Conoce más en: [utpl.edu.ec/maestrias/gestión](https://utpl.edu.ec/maestrias/gestión).

## Conoce los testimonios de Alumnis de la maestría

**Source URL:** <https://noticias.utpl.edu.ec/cinco-aportes-del-especialista-de-gestion-de-la-calidad-en-salud-0>

**Links**

[1] <https://www.utpl.edu.ec/maestrias/gestion>