



Nombre del alumno: Karla Isabel Zunún Ortiz

Nombre del profesor: Nelva Gálvez García.

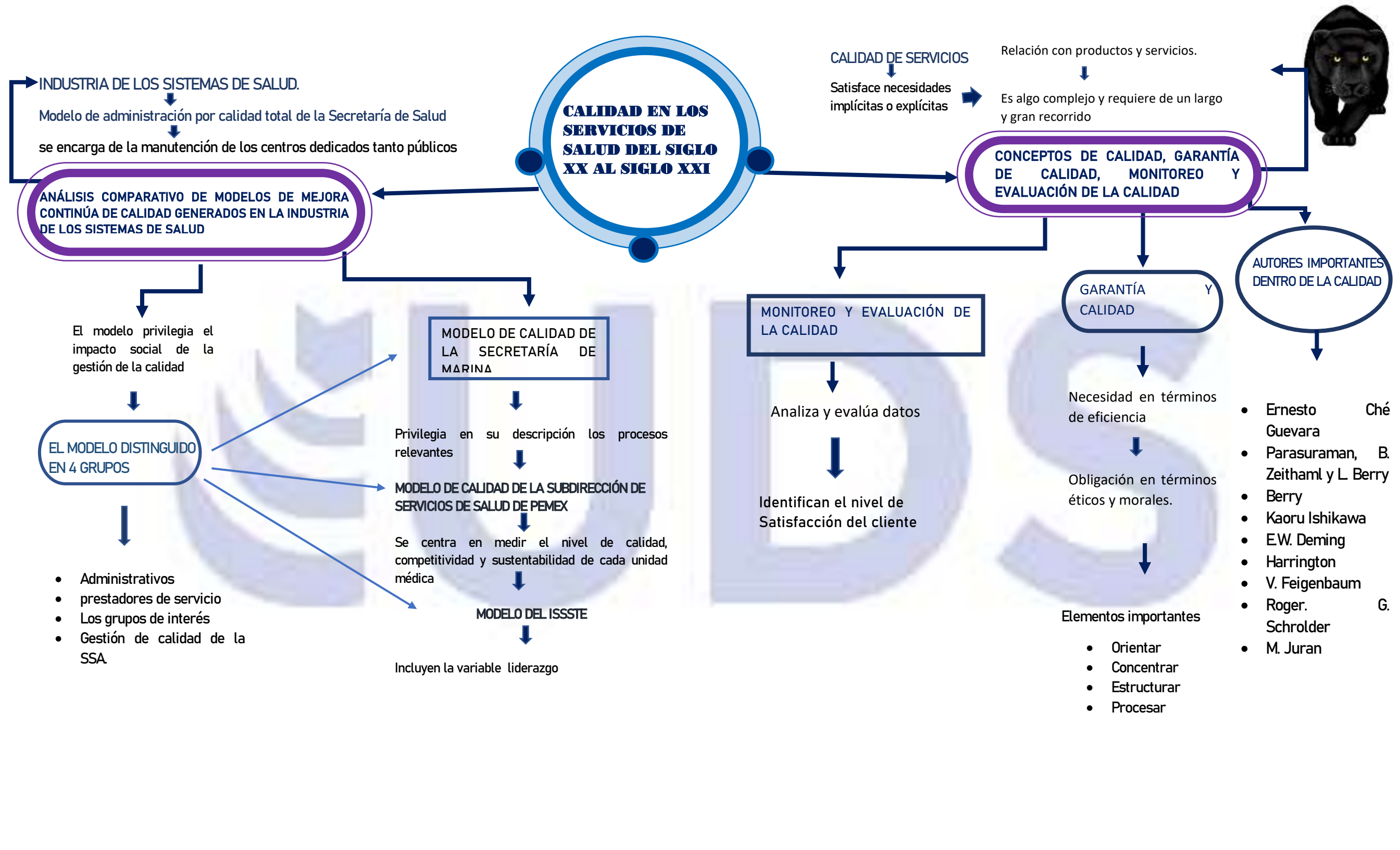
Nombre del trabajo: Mapa Conceptual.

Materia: Teoría de la Administración

Cuarto Cuatrimestre

Maestría en Administración en Sistemas de Salud.

Chiapas a 05 octubre de 2022.





WALTER A. SHEWHART

Físico, ingeniero y estadístico ➡ padre del control estadístico

APORTACIONES DE LOS PRINCIPALES AUTORES EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS

**CALIDAD EN LOS
SERVICIOS DE
SALUD DEL SIGLO
XX AL SIGLO XXI**

**BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE
PROCESOS**

EDWARD DEMING

Padre de la calidad.

Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales

JOSEPH M. JURAN

Distingue dos tipos de calidad:

1. De diseño: el producto satisfaga las necesidades del usuario
2. De conformidad: el grado en que los productos se apegan a las calidades definidas.

KAORU ISHIKAWA

Predicaba que la calidad debe ser llevada más allá del trabajo, a la vida diaria.

ARMANDO FEIGENBAUM

Propuso por primera vez el concepto de "control total de calidad"

La cual definió que;

"La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso."

PHILIP CROSBY

Importante consultor
Hizo famosa la frase

"calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez"

WILFREDO PARETO

Se dedicó

A

- Eficiencia económica
- Distribución de la riqueza
- Trabajos que tienen una aplicación directa en la ingeniería y las ciencias sociales

**BENCHMARKING Y
REINGENIERÍA DE PROCESOS**

Herramienta clave para la Reingeniería

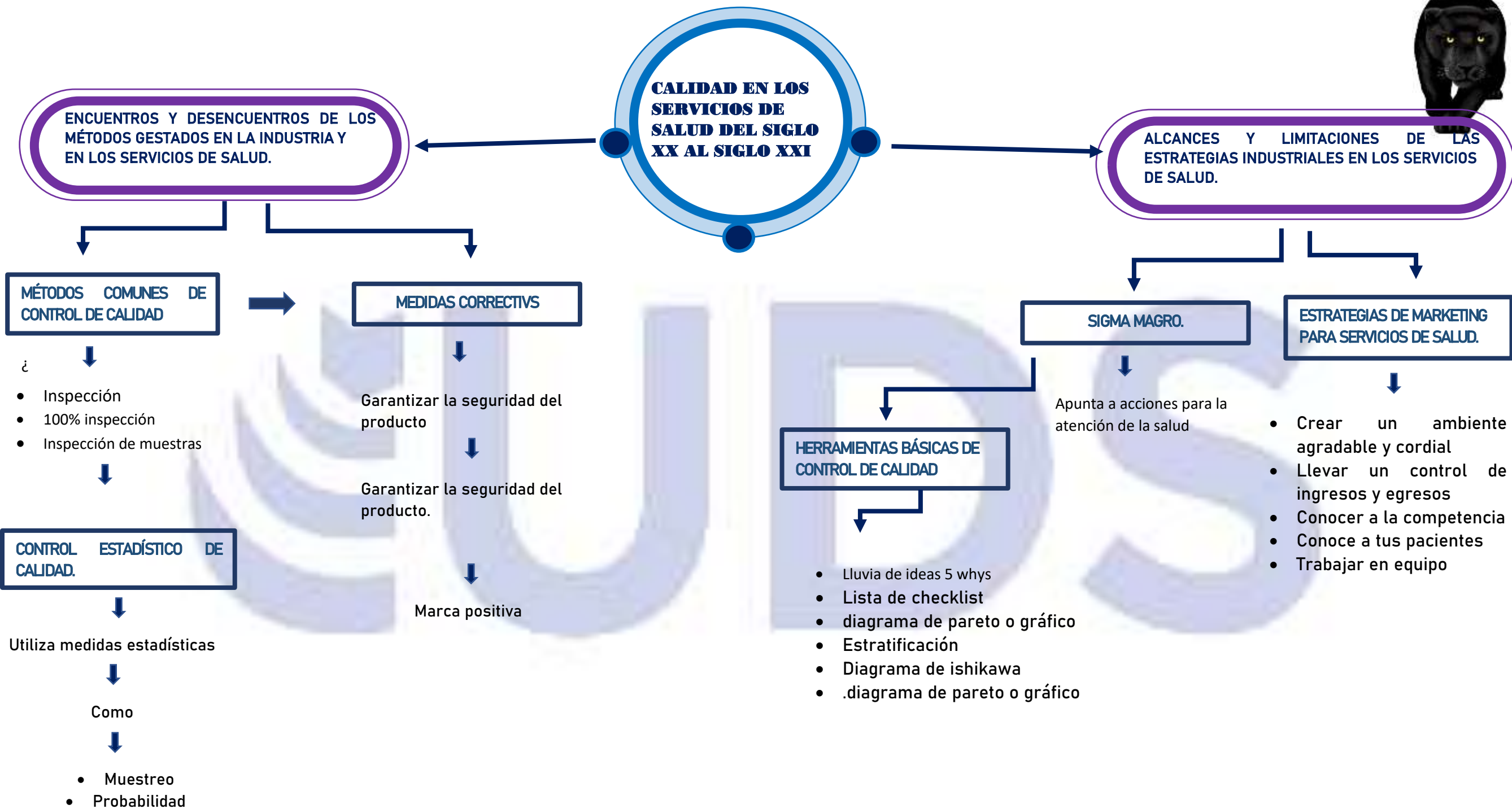
Permite acelerar el proceso de reingeniería

Mediante

Formulación de objetivos de desempeño

ETAPAS DE LA METODOLOGÍA

- Etapa 1 Generar el ambiente
- Etapa 2 Determinación del elemento objeto del benchmarking
- Etapa 3 Determinación del equipo de benchmarking
- Etapa 4 Selección de socios de benchmarking
- Etapa 5 Recopilación de la información
- Etapa 6 Análisis de la información
- Etapa 7 Implantación de las mejoras
- Etapa 8 Presentación de los resultados
- Etapa 9 Re calibración de objetivos



Conclusión



En conclusión, la calidad es un modelo de gestión que incorpora muchos años de experiencia relacionados con el marketing, la planificación, la dirección de objetivos, el control de costes, la evaluación y el análisis funcional. En cuanto a la garantía de calidad es asegurar que todos los examinadores cumplan con los estándares de calidad establecidos por la disciplina y por el laboratorio individual. La importancia de la calidad vista como objetivo de estabilidad en el mercado, representa los cambios ocasionados por la globalización de la economía, el mercado competitivo, el aumento de las pretensiones de los clientes, los cambios tecnológicos, entre otros. Es por esto que la medición y la mejora de la acción de las organizaciones con relación de la calidad en función del cliente, alcanza una importancia crucial, debiendo ser instruidas por el ente que ofrece el servicio. Conocer la percepción del cliente con relación al servicio, hace que la empresa vaya logrando un valor agregado para el servicio que ofrece, permitiéndole obtener la fidelización de sus clientes y captar otros nuevos; lo que hace más posible su estabilidad dentro de un mercado competitivo.

Calidad



BIBLIOGRAFÍA

- Antología UDS.

UDS