



**Mi Universidad**

## **Mapa Conceptual.**

**Nombre del Alumno:** Gabriela Pérez Pérez.

**Nombre del profesor:** Mtra. Nelva Gálvez García.

**Nombre del tema:** Calidad en los Servicios de Salud del Siglo XX al Siglo XXI.

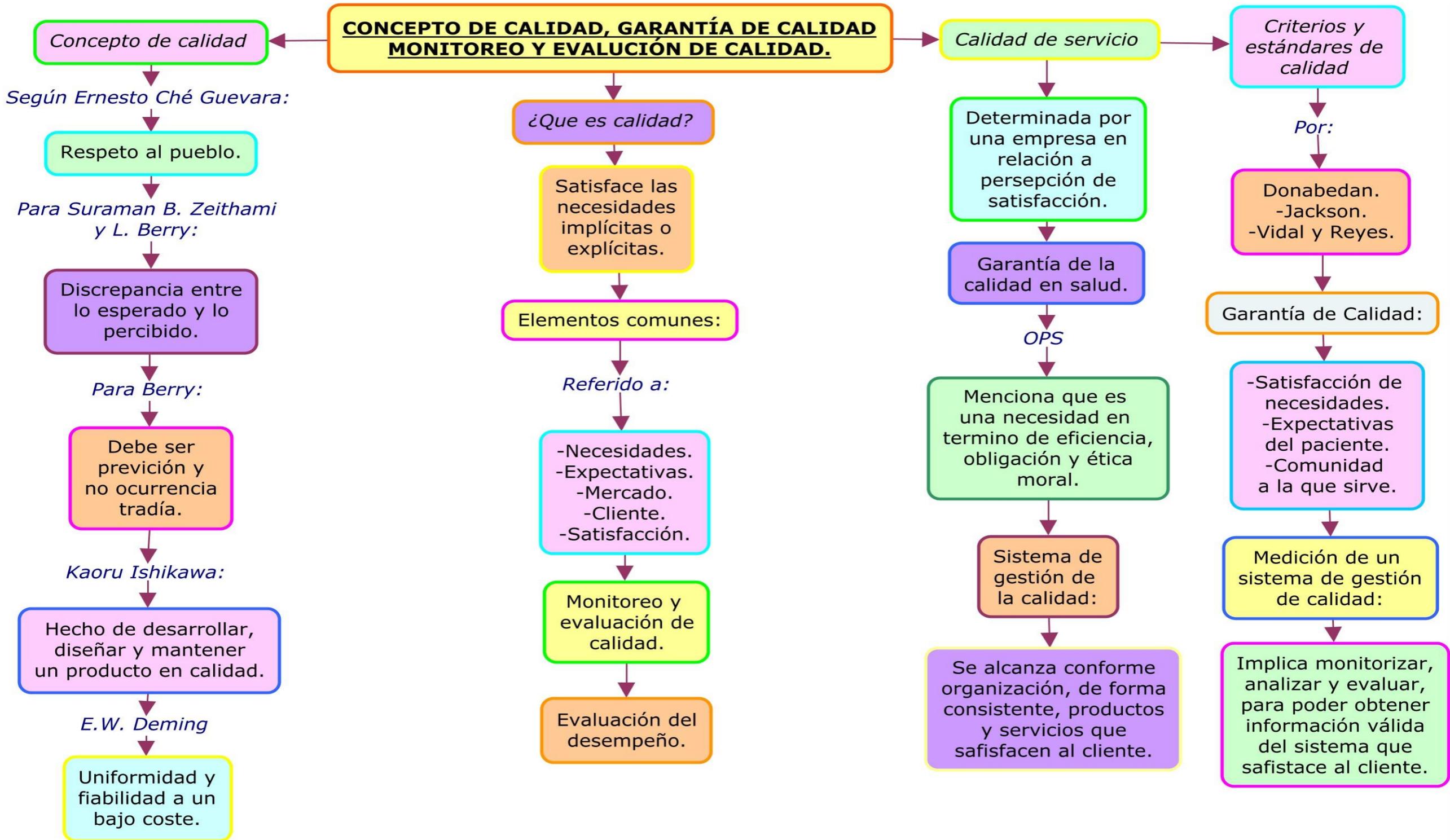
**Nombre de la Materia:** Administración de la Calidad en los Sistemas de Salud.

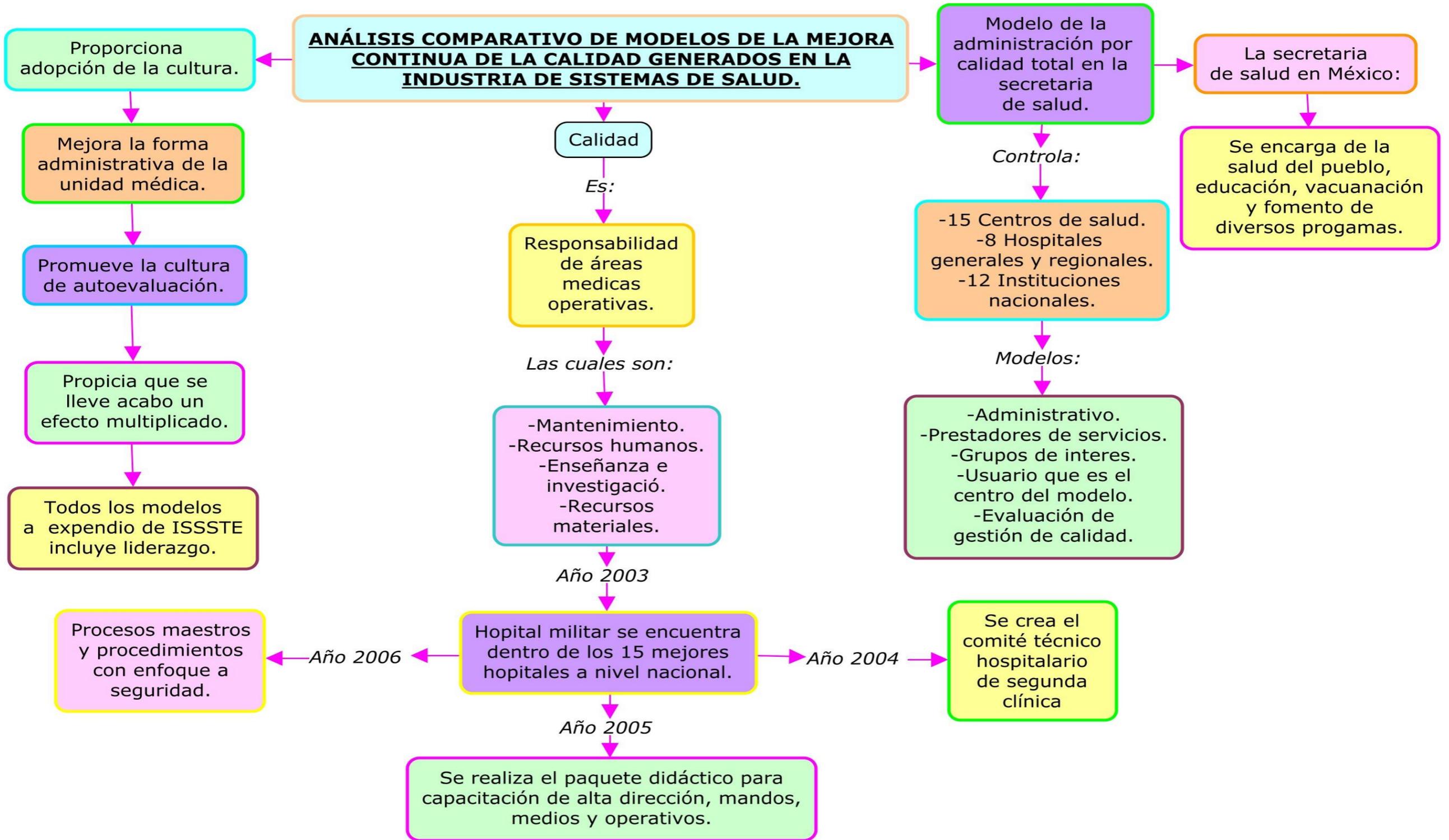
**Nombre de la Licenciatura:** Maestría en Administración en Sistemas de Salud.

**Parcial:** Uno.

**Cuatrimestre:** Cuarto Cuatrimestre.

Comitán de Domínguez Chiapas a 03 de octubre de 2022.





**APORTACIONES DE LOS PRINCIPALES AUTORES EN LA INDUSTRIA Y SERVICIOS DE SALUD.**

Algunas de esta ideas han trasendido en el tiempo permaneciendo como grandes pensadores.

Pionero en el enfoque de calidad.

Joseph M. Juran.

Adecuación al uso implicando que los productos y servicios cuenten con características del usuario, generando beneficio.

Grandes personajes que con sus ideas han construido bases del sistema de gestión de calidad.

Lo considera como bienes y servicios basado en el control estadístico generando calidad.

Transformando calidad en organizaciones a nivel mundial.

Edward Deming.

Considerado como el padre de la calidad.

*Tipos:*

*Ventajas competitivas:*

*para:*

*Definida como:*

*cuatro fases:*

*Para*

- Diseño.
- Conformidad.

- Disponibilidad.
- Servicio técnico.

Philip Crosby.

Satisfacción del cliente.

- Planear.
- Hacer.
- Verificar.
- Actuar.

Armando Fergenbaum

*Triología de Juran:*

- Planificación.
- Control.
- Mejoría.

Kaouru Ishikawa.

Control de calidad.

Calidad es hacer las cosas bien y a la primera.

Calidad es trabajo de todos y cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.

Control total de calidad.

*Objetivos:*

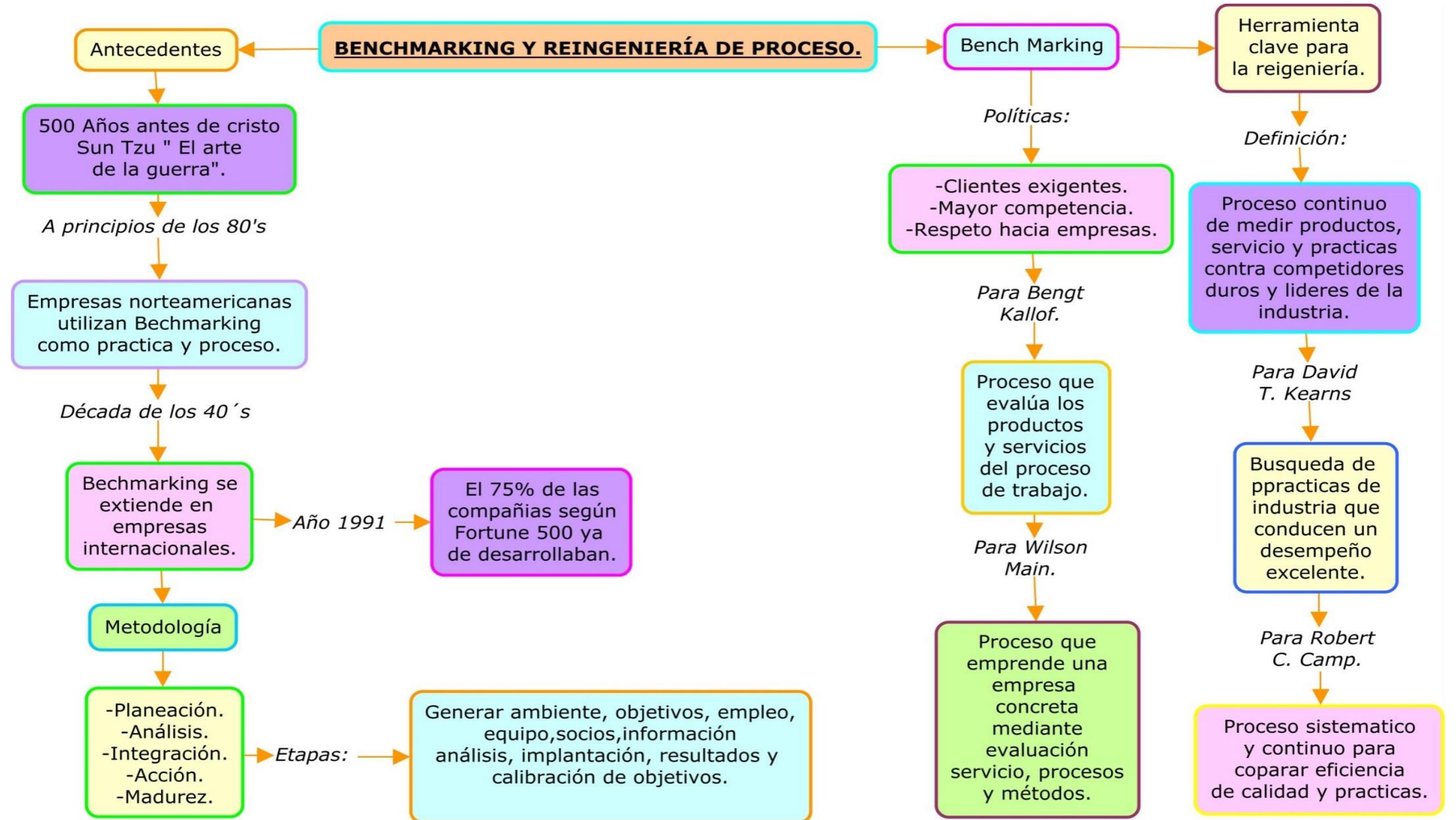
- Mejorar productividad.
- Mejorar calidad.
- Calidad en todas las empresas.
- Dividir beneficio entre consumidores, empleados y accionistas.
- Mejorar el nivel de vida.

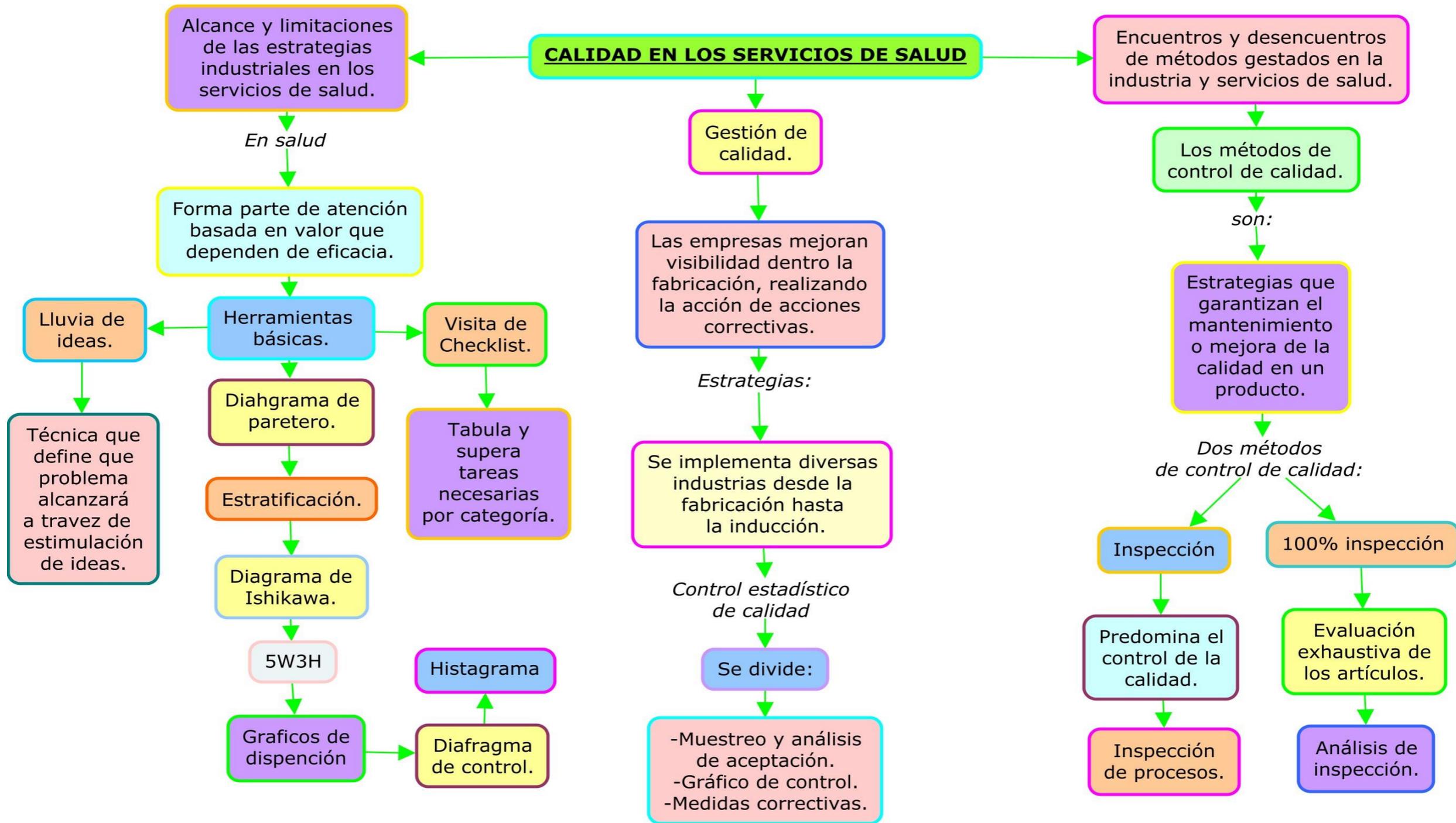
*Definición*

- Cumplir los requisitos.
- Asegurar calidad en prevención.
- El estándar de desempeño es cero defectos.
- Lo que cuesta es incumplimiento de los requisitos.

*Taylor*

Considerado como el padre de la administración científica de trabajo.





## CONCLUSIÓN

Para concluir con el siguiente ensayo el hablar de calidad en relación a la salud, hay que tener en cuenta que el usuario tenga la satisfacción de recibir una buena atención de calidad al momento que nosotros prestamos nuestros servicios de salud, dándole una respuesta efectiva, con tratamientos confiables y oportunos, siempre aplicando los protocolos que se marcan dentro del área de salud, y con ello la percepción de los usuarios les brinde confianza. Con herramientas de calidad permite que se mejore el trato hacia los pacientes y con ello se vayan disminuyendo errores clínicos o administrativos.

La calidad debe tener un rigor científico óptimo, con resultados honestos, éticos y con una solución a corto plazo, con el fin de mejorar la calidad de prestación de servicios, con la aplicación de métodos, mejoramiento de la calidad, identificación de deficiencias en los sistemas y con ello mejorar los procesos de salud.

## Bibliografía

García., N. G. (Septiembre-diciembre 2022). *Administración de la calidad en Sistemas de Salud*.