



**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.



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

INDUSTRIA DE LOS SISTEMAS DE SALUD.  
 Modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto públicos

ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE MEJORA CONTINÚA DE CALIDAD GENERADOS EN LA INDUSTRIA DE LOS SISTEMAS DE SALUD

El modelo privilegia el impacto social de la gestión de la calidad

EL MODELO DISTINGUIDO EN 4 GRUPOS

- Administrativos
- prestadores de servicio
- Los grupos de interés
- Gestión de calidad de la SSA.

MODELO DE CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE MARINA

Privilegia en su descripción los procesos relevantes

MODELO DE CALIDAD DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE PEMEX

Se centra en medir el nivel de calidad, competitividad y sustentabilidad de cada unidad médica

MODELO DEL ISSSTE

Incluyen la variable liderazgo

CALIDAD DE SERVICIOS

Satisface necesidades implícitas o explícitas

Relación con productos y servicios.

Es algo complejo y requiere de un largo y gran recorrido

CONCEPTOS DE CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Analiza y evalúa datos

Identifican el nivel de Satisfacción del cliente

GARANTÍA Y CALIDAD

Necesidad en términos de eficiencia

Obligación en términos éticos y morales.

Elementos importantes

- Orientar
- Concentrar
- Estructurar
- Procesar

AUTORES IMPORTANTES DENTRO DE LA CALIDAD

- Ernesto Ché Guevara
- Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry
- Berry
- Kaoru Ishikawa
- EW. Deming
- Harrington
- V. Feigenbaum
- Roger. G. Scholder
- M. Juran



WALTER A. SHEWHART

Físico, ingeniero y estadístico → padre del control estadístico

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

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

BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS

EDWARD DEMING

KAOURU ISHIKAWA

PHILIP CROSBY

BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS

ETAPAS DE LA METODOLOGÍA

Padre de la calidad.

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

Importante consultor  
Hizo famosa la frase

Herramienta clave para la Reingeniería

- 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

Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales

ARMANDO FEIGENBAUM

“calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”

Permite acelerar el proceso de reingeniería

JOSEPH M. JURAN

Propuso por primera vez el concepto de “control total de calidad”

WILFREDO PARETO

Mediante Formulación de objetivos de desempeño

Distingue dos tipos de calidad:

La cual definió que;

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

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.

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



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

ENCUENTROS Y DESENCUENTOS DE LOS MÉTODOS GESTADOS EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

ALCANCES Y LIMITACIONES DE LAS ESTRATEGIAS INDUSTRIALES EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

MÉTODOS COMUNES DE CONTROL DE CALIDAD

MEDIDAS CORRECTIVS

SIGMA MAGRO.

ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA SERVICIOS DE SALUD.

- ¿
- Inspección
  - 100% inspección
  - Inspección de muestras

Garantizar la seguridad del producto

Garantizar la seguridad del producto.

Apunta a acciones para la atención de la salud

- Crear un ambiente agradable y cordial
- Llevar un control de ingresos y egresos
- Conocer a la competencia
- Conoce a tus pacientes
- Trabajar en equipo

CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD.

HERRAMIENTAS BÁSICAS DE CONTROL DE CALIDAD

- Lluvia de ideas 5 whys
- Lista de checklist
- diagrama de pareto o gráfico
- Estratificación
- Diagrama de ishikawa
- .diagrama de pareto o gráfico

Utiliza medidas estadísticas

Marca positiva

Como

- Muestreo
- Probabilidad

## 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.

# QUALIDS



## BIBLIOGRAFÍA

- Antología UDS.

UDS