

Construir la tabla de frecuencias

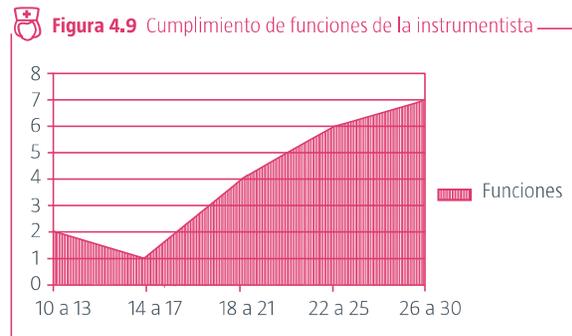
Cuadro 4.5

Clase	Intervalo	Frecuencia	Total
1	10 a 13	II	2
2	14 a 17	I	1
3	18 a 21	IIII	4
4	22 a 25	IIIIII	6
5	26 a 30	IIIIIII	7
TOTAL			20

Construir el histograma

Los histogramas son una forma de representación gráfica de las frecuencias por clase, se representan las frecuencias por áreas. Las barras miden el tamaño de la variable por su altura, generalmente las barras van separadas, dejando espacio entre cada una de ellas. Los histogramas representan las frecuencias por el área de los rectángulos, no por su altura. Las barras no dejan espacio entre ellas en un histograma. La densidad de la frecuencia se relaciona con la barra del histograma.

En el histograma el eje vertical mide la densidad de la frecuencia y el eje horizontal contiene el intervalo de clase.

**Análisis de resultados**

En el análisis de los resultados de la gráfica es fácil darse cuenta que en el área de mayor densidad (no de altura), sólo 7 de las 20 enfermeras observadas cumplen con todas las funciones. Traducido a calidad, el déficit en el cumplimiento de funciones es la falta de calidad.

b. Instrumentos para el análisis**Diagrama de Pareto**

El principio de Pareto se debe a un economista italiano llamado Wilfredo Pareto; de ahí que en su honor lleve su

nombre. Consiste en que después de numerosas observaciones, encontró que el 20% de las causas originaba el 80% de los efectos.

El diagrama de Pareto se aplica en la administración con mayor frecuencia para identificar las causas que impiden la calidad. Tiene importantes aplicaciones en el estudio de problemas en una organización, permite identificar grupos de datos que son las principales causas que deben ser atendidas para evitar el 80% de los efectos.

El objetivo del diagrama es identificar en forma clara y precisa hacia dónde enfocar los esfuerzos para la solución de problemas.

Procedimiento**1. Definir la situación que se pretende analizar**

Por ejemplo: causas de la baja calidad de la atención de enfermería en la institución "X".

2. Elaborar una lista de todos los aspectos que deben tomarse en cuenta

Siguiendo el ejemplo, las causas de los efectos que muestran baja calidad pueden ser:

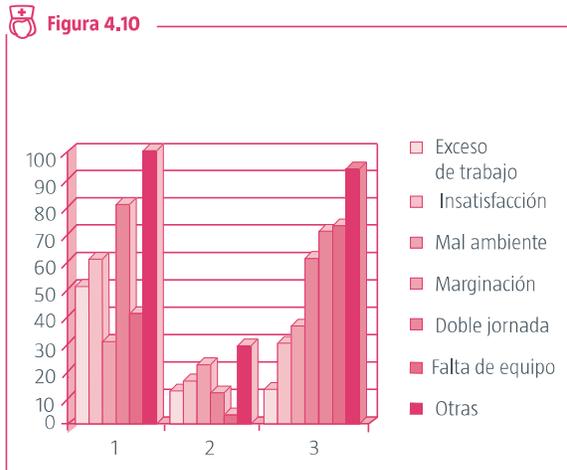
- exceso de trabajo
- insatisfacción por el tipo de trabajo
- mal ambiente físico y social
- marginación profesional
- doble jornada de trabajo
- falta de conocimientos
- otras

3. Definir un periodo de tiempo para el estudio**4. Recopilar la información ordenándola según la frecuencia de mayor a menor**

Cuadro 4.6

Causa	Frecuencia	%	% acumulado
Exceso de trabajo	50	13	13
Insatisfacción	60	16	29
Mal ambiente	30	8	37
Marginación	80	22	59
Doble jornada	40	11	70
Falta de equipo	10	3	73
Otras	100	27	95
	370	100	

5. Se obtiene el porcentaje por cada causa y se obtiene el porcentaje acumulado anterior



6. Análisis

De los 7 factores mencionados, 4 constituyen el 79% que son: otras (27%), marginación profesional (22%), insatisfacción por el tipo de trabajo (16%), exceso de trabajo (13%).

Intentar solucionar los siete factores duplica esfuerzos, por lo que es necesario dar prioridad a los factores que están ocasionando los problemas y posteriormente atender las otras causas.

En el ejemplo se observa que la causa que obtuvo el mayor porcentaje, es un factor que el investigador

no consideró importante, además, el análisis estadístico muestra que el factor “otras”, es prioritario.

d. Instrumentos para generar soluciones

Evaluación y diagnóstico de las necesidades del cliente

La investigación de necesidades de los clientes es una forma para retroalimentar el sistema en forma permanente.

A través de la investigación es posible elaborar un diagnóstico situacional que ayude a mantener los resultados de calidad.

Por otra parte, la administración de calidad maneja la estadística y sobre todo el establecer estándares para poder medir los resultados.

Procedimiento

- *Recolección de información.*

Para recolectar información es útil utilizar instrumentos como los cuestionarios, la cédula, la guía para entrevista, las listas de cotejo, etcétera. Lo más importante es tener bien establecidos los parámetros para medir.

El parámetro a medir es el indicador que permite conocer en forma detallada el proceso. Además de establecer y dejar claro el parámetro, es importante definir el mecanismo o instrumento que se va a utilizar y la frecuencia con que dicho parámetro será evaluado.

No es una práctica común evaluar los procesos de la atención médica, sin embargo, con la gestión de calidad, la estadística es actualmente una de las técnicas preferidas. Para visualizar cómo establecer los parámetros y los instrumentos, se presenta el siguiente ejemplo:

Cuadro 4.7 Parámetros y mecanismos

Parámetro	Mecanismo para medir	Frecuencia
Verificar la identificación del recién nacido y de los datos anotados en el brazalete.	Lista de cotejo.	Diario durante un mes.
Presentarse con el paciente y proporcionar un trato amable.	Lista de verificación.	Diario.
Eliminar los errores al canalizar a los pacientes para medicamentos por vía parenteral.	Lista de cotejo.	Diario.
Eliminar ruidos molestos al paciente.	Registro.	Diario.
Verificar la higiene y limpieza de las habitaciones del paciente.	Registro.	Diario.
Acudir con rapidez a la llamada del paciente.	Registro.	Diario.