



**Mi Universidad**

**Súper Nota**

*Nombre del Alumno: Tania Geraldine Ballinas Valdez*

*Nombre del tema: Calidad de atención*

*Parcial: Unidad 2*

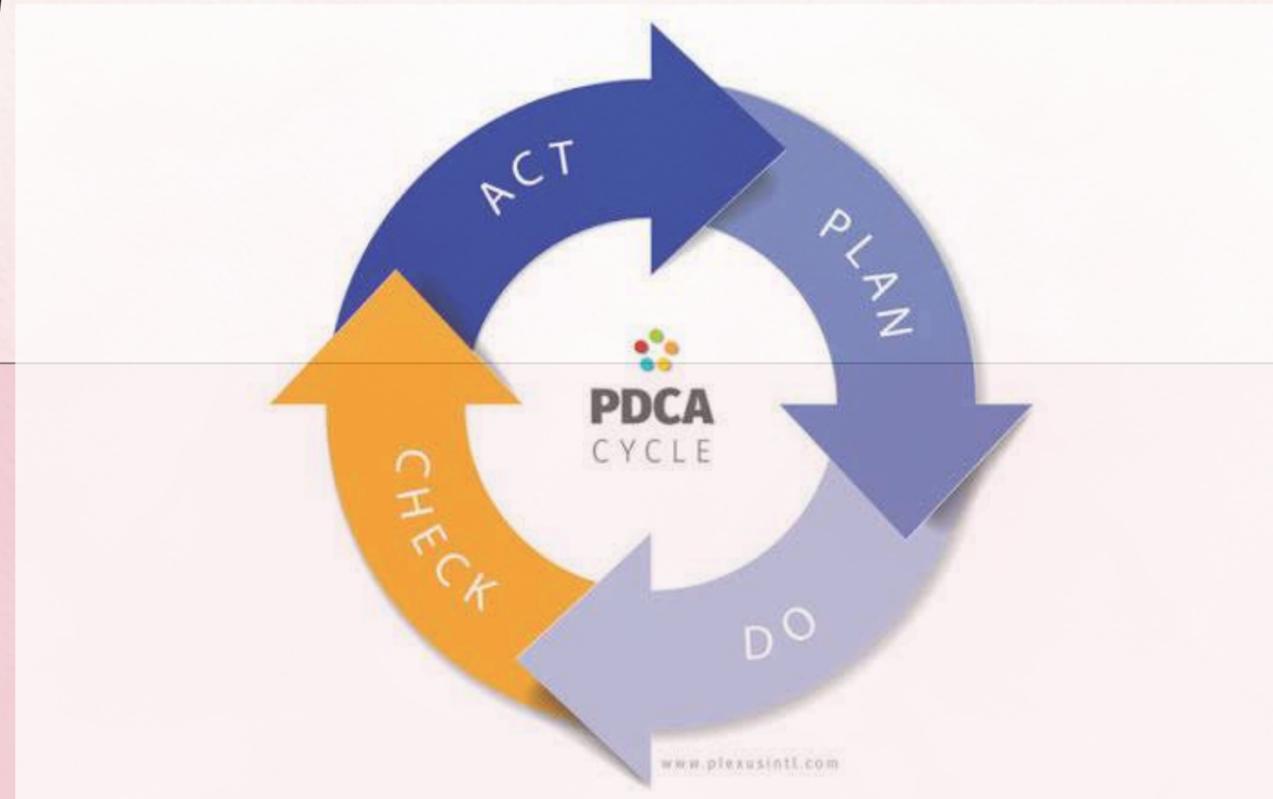
*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: Maria del Carmen López Silba*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8-A*

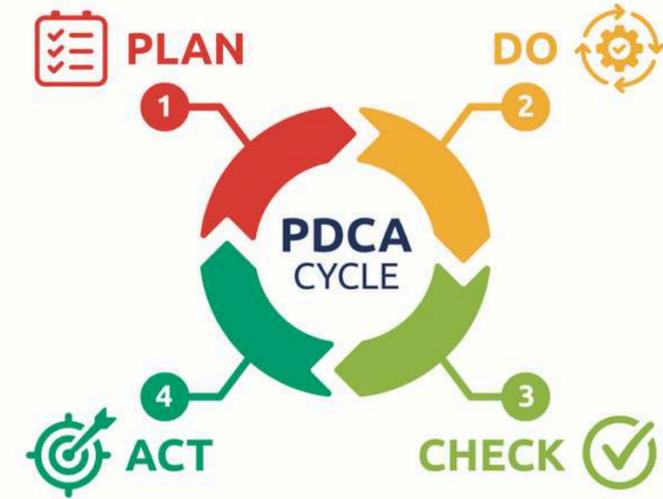
*Instrumentos de mejora continua*



*Ciclo PDCA*



# Concepto

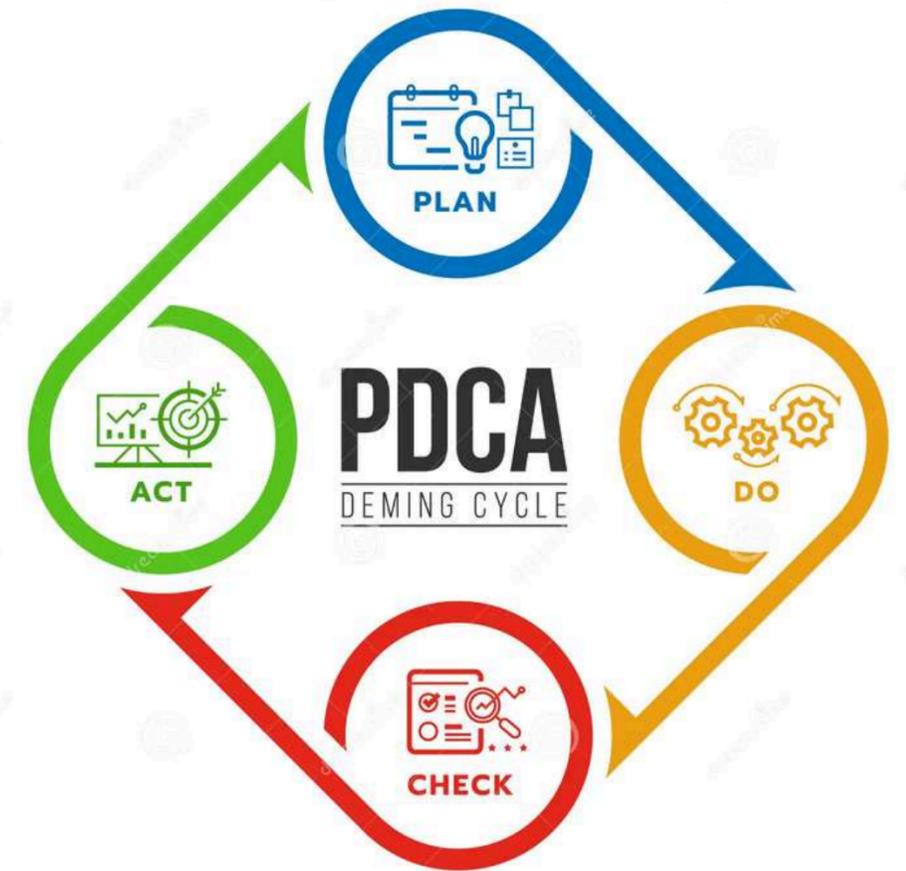


- El ciclo PDCA El Ciclo de Deming es una metodología de gestión que tiene como objetivo la mejora constante de los procesos. Este ciclo consta de cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar.
- Puede aplicarse en cualquier proceso empresarial (o incluso en la vida personal) que necesite una mejora constante.



# Como surgió

- Se desarrolló en la década de 1920 y adquirió mayor notoriedad en la década de 1950, cuando el padre de la gestión de la calidad, William Edwards Deming, puso en práctica la lógica de planificar, ejecutar, analizar y corregir un proyecto a gran escala: la reconstrucción de la infraestructura industrial japonesa después de la Segunda Guerra Mundial.



# Objetivos



## Resolución de problemas

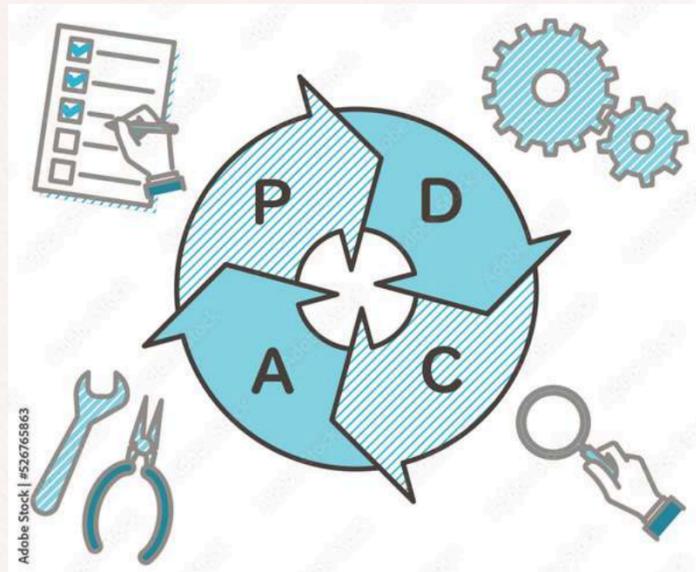
Permite planificar una solución que se verifica continuamente, minimizando al máximo los impactos del problema inicial.



## Toma de decisiones

Se basa en información concreta y verificación continua de datos, lo que mejora la toma de decisiones. De esta manera, las direcciones se definen en función de análisis completo y relevantes.

# Objetivos



## Innovación

Facilita la organización de nuevas ideas, lo que permite la implementación de soluciones nuevas e innovadoras a problemas cotidianos.



## Mejora de la calidad

Está directamente relacionado con la Gestión de la Calidad, promoviendo la mejor continuidad en todos los procesos de la organización.

# Etapas del ciclo PDCA

## **P: PLAN (PLANIFICAR).**

Encuentra el problema u oportunidad, **establece objetivos y planifica** cómo abordarás el problema o aprovecharás la oportunidad.

- Identificar los problemas existentes
- Definir prioridades
- Metas posibles y tangibles
- Planificación por escrito
- Indicadores claves de rendimiento



# Etapas del ciclo PDCA

## **D: DO (HACER).**

**Poner en práctica la planificación.**

Para que el equipo ejecute lo descrito en el plan, es necesario contar con una formación específica.

- Recoger datos para poder controlar el proceso y medir los resultados.
- Regístralos, independientemente de si son positivos o negativos.



# Etapas del ciclo PDCA

## C: CHECK (VERIFICAR).

Analiza los resultados. Aquí es importante **contar con parámetros objetivos y cuantitativos para poder verificar** realmente la mejora del proceso y el nivel de calidad y compararlos con los ciclos anteriores.



- Es en esta fase en la que podrás identificar problemas o fallas en el proceso, que podrán ajustarse posteriormente.

# Etapas del ciclo PDCA

## A: ACT (ACTUAR) O ADJUST (AJUSTAR).

si tu plan funcionó, estandariza los resultados. Si no lo hizo, ajusta y vuelve a empezar en la etapa de "Planificar".



En esta fase se dan dos situaciones:

- Si se consigue el resultado esperado, puede servir de referencia para otros procesos.
- Si el resultado no está a la altura de las expectativas, hay que analizarlo y encontrar nuevas soluciones.

# Importancia

## Mejora continua

- Al ejecutar repetidamente el ciclo PDCA, se pueden refinar sus procesos.
- Alcanzan sus objetivos más rápido
- Mejoran la eficiencia con el tiempo.



## Ahorro de costes

- Se centra en reducir el desperdicio y reducir los errores. Esto ayuda a las empresas a reducir los costos relacionados con la corrección de errores y el desperdicio de recursos



## Estandarización

- Ayuda a descubrir qué funciona para que puedas estandarizar procesos y procedimientos.
- Te permite capacitar a tus equipos para que haya menos errores y las personas sean más efectivas.



# Importancia

## Resolución de problemas

- Ofrece un enfoque estructurado para identificar oportunidades y resolver problemas.
- Ayuda a las organizaciones a tomar decisiones estratégicas de manera sistemática.



## Trabajo en equipo colaborativo

- Al involucrar a los empleados en todos los niveles en el proceso de mejora, se construye una cultura de mejora continua.
- Crea un sentido de propiedad y responsabilidad que impulsa a las personas a querer innovar.



## Satisfacción del cliente

- Mejorar los procesos de éxito del cliente
- Aumentar la satisfacción y lealtad del cliente.



# Importancia

## Decisiones basadas en datos

- Te anima a recopilar datos para tomar decisiones informadas en lugar de arriesgarte a perder tiempo y dinero en algo que no funciona.



## Reducción de riesgos

- Al considerar problemas potenciales antes de que ocurran, PDCA puede ayudar a las organizaciones a planificar situaciones riesgosas para ayudar a prevenir errores costosos.



## Aprendizaje organizacional

- Se basa en el aprendizaje y la experimentación
- Los fracasos son oportunidades para mejorar.
- Construir una cultura de retroalimentación e innovación fortalece la agilidad de tu equipo.



# ¿Cuándo usarlo?

## Planificación Estratégica

Al principio del proyecto, PDCA puede ayudar a definir objetivos claros para los proyectos.



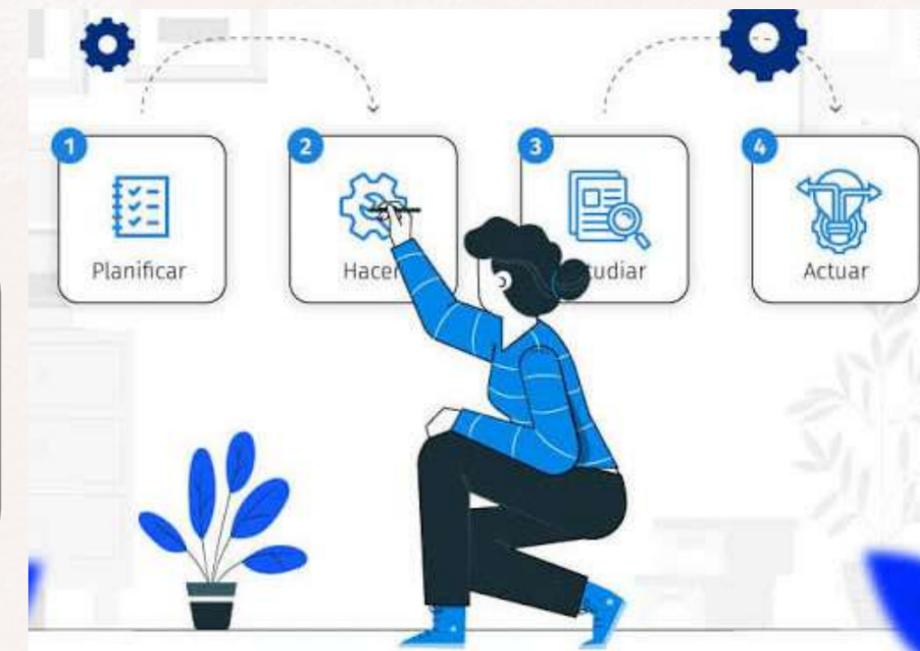
## Mejora de procesos

Descubrir puntos débiles y mejorar el flujo de las operaciones, PDCA es ideal para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso.



## Control de calidad

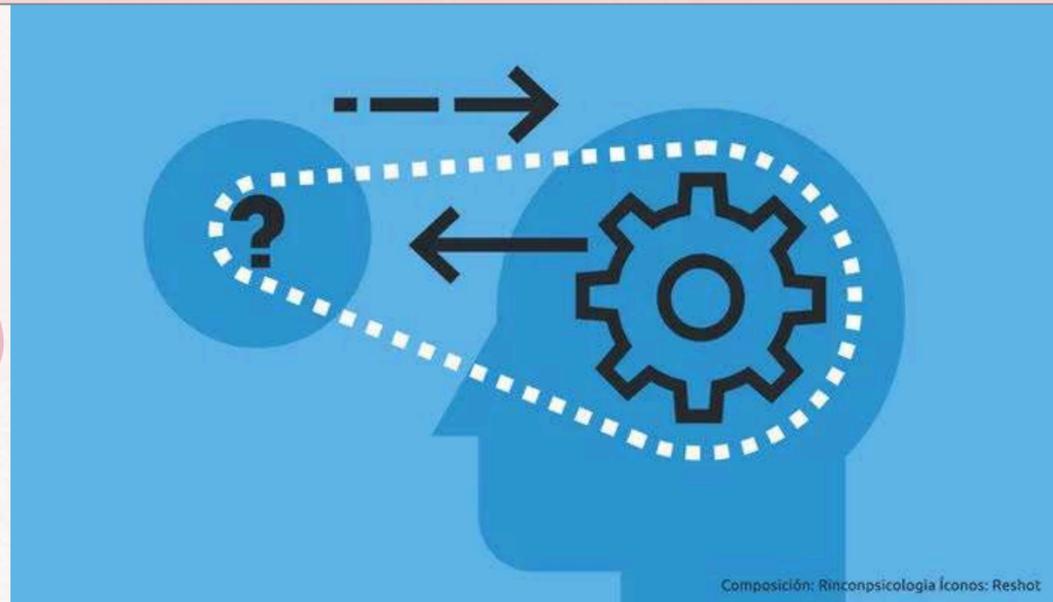
Si se obtienen malos resultados, PDCA puede ayudar a identificar los problemas en la cadena.



# ¿Cuándo usarlo?

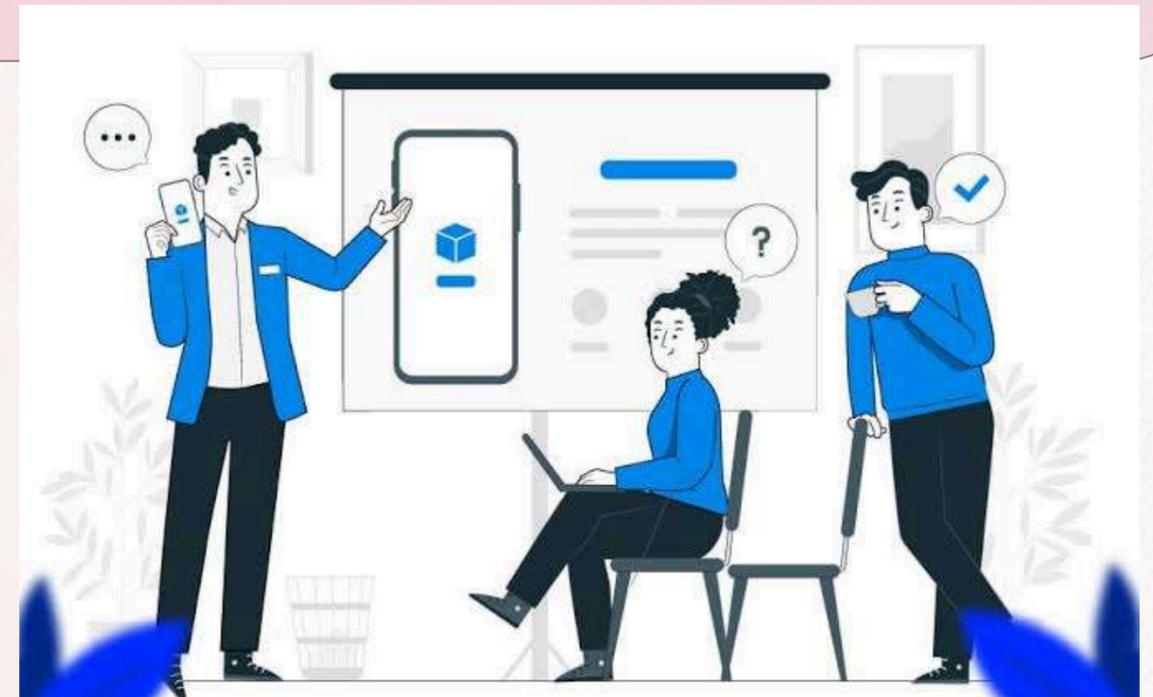
## Resolución de problemas

Si se necesita una metodología concisa para resolver un problema definitivo, prueba con PDCA.



## Desarrollo de productos

PDCA puede ayudar a probar nuevas ideas, refinar especificaciones y evolucionar productos hacia nuevos mercados.



# Ventajas



- Este método fomenta una cultura de mejora continua en todos los niveles de la compañía.
- Identifica y soluciona problemas antes de que se conviertan en errores costosos.
- Facilita la toma de decisiones mediante la recopilación y análisis de datos.
- Mejora los procesos orientados al cliente, incrementando su satisfacción y lealtad.
- Promueve la colaboración y el sentido de propiedad entre los empleados.
- Permite hacer ajustes rápidos y eficaces en respuesta a imprevistos.



# Desventajas (Limitaciones)

- Lo ideal es llevar a cabo el ciclo una y otra vez.
- Puede ser lento porque se divide el proceso de mejora en pasos pequeños.
- Requiere tiempo para aprender e implementarlo.
- No es una solución adecuada para problemas urgentes.



- Se necesita tiempo para aprender e implementarlo.
- No es una solución tan buena para problemas urgentes, puesto que se debe realizar el ciclo múltiples veces.
- Una definición poco específica puede llevar a un uso incorrecto del método.
- El exceso de análisis puede matar el proyecto.
- En cada una de las etapas de este círculo se hace gran énfasis al trabajo en equipo.



# Ejemplos de industrias y campos que usan PDCA



- **Manufactura:** Se utiliza a menudo para mejorar la eficiencia de la producción, reducir los gastos generales y aumentar la producción de alta calidad.
- **Sanidad:** Puede mejorar las experiencias del paciente, rectificar problemas de calidad y seguridad y reducir costos.
- **Educación:** Se puede usar para mejorar las prácticas docentes y refinar los resultados del aprendizaje de los estudiantes.
- **Tecnología de la información:** Puede agilizar los procesos de desarrollo de software, eliminar errores y fomentar la innovación.
- **Industrias de servicios:** PDCA se utiliza en muchos sectores de servicios, incluyendo banca, hostelería y comercio minorista. Ayuda a mejorar la experiencia del cliente y a optimizar las operaciones.





# *Histogramas*





# Concepto

- Es un **gráfico de barras** que permite representar la frecuencia de un valor estadístico dentro de un grupo o población de estudio.
- Permite observar desde un plano general la distribución de una característica cuantitativa y continua, o comparar los resultados de un proceso específico

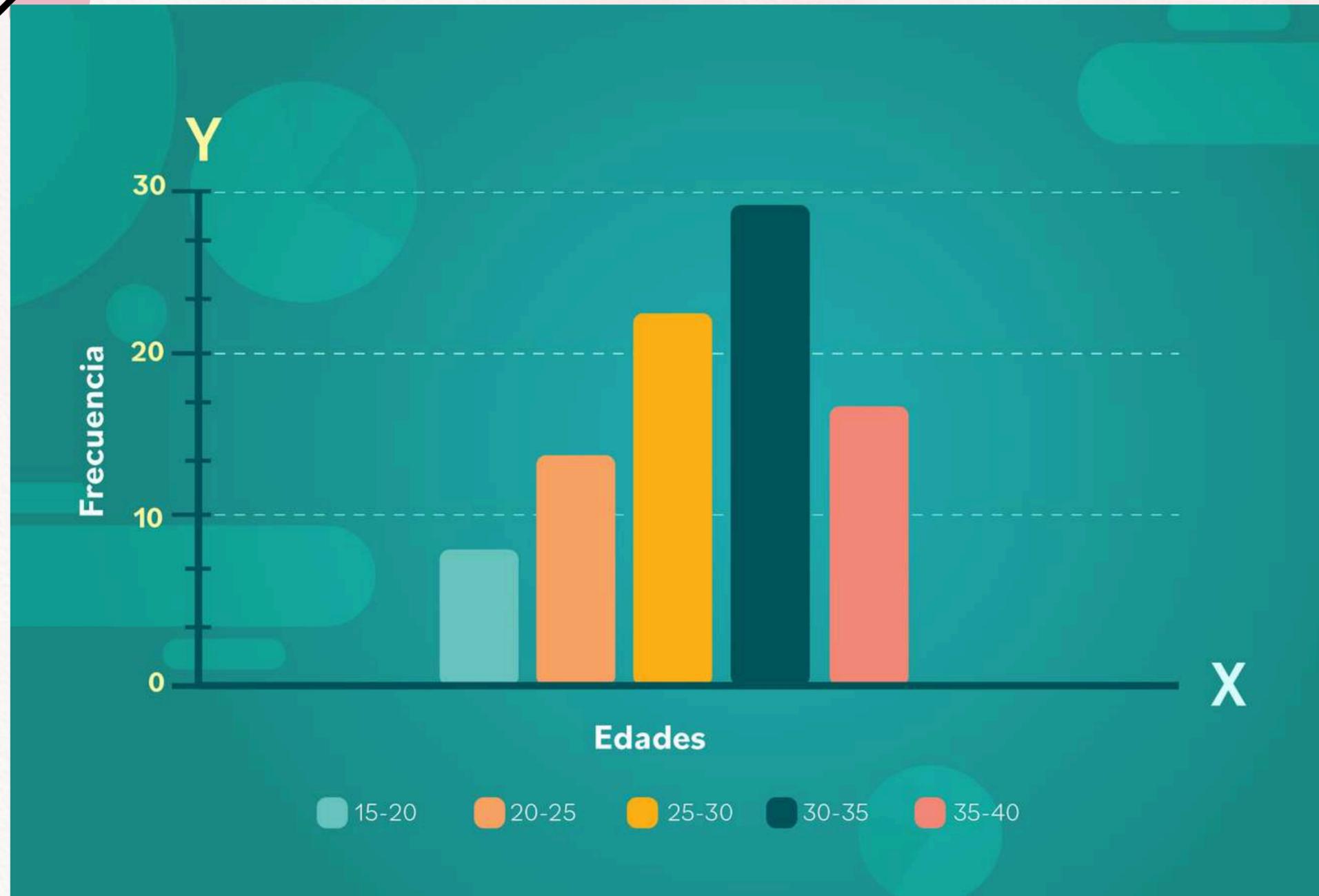




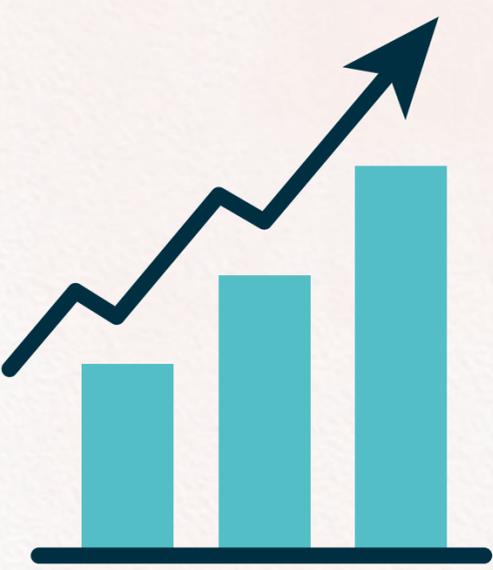
# ¿Como surgió?

- El término **"histograma"** fue creado por el matemático inglés Karl Pearson (1857-1936) a partir de las voces griegas **histós** ("mástil") y **gramma** ("dibujo" o "figura").
- Esto se debe, a que consta de dos ejes: uno vertical (**eje Y**) en donde se **representan las frecuencias**, es decir, la cantidad de veces que se repite un evento; mientras que en el eje horizontal (**eje X**) se **representan los rasgos o características** que se estudian en la muestra.

# ¿Como surgió?



- EJE Y: Frecuencias en el grupo de población a evaluar
- EJE X: Rasgos o características y datos numéricos continuos, como la **edad, el peso, la temperatura, la velocidad**



# Ventajas



- Es útil para apreciar la forma de la **distribución de los datos** y nos brinda una **visualización clara**
- Permiten resumir información de manera clara y concisa
- Se puede utilizar para comparar dos o más muestras o poblaciones
- Ayudan a identificar patrones, tendencias y valores atípicos.
- Se puede utilizar en diversas áreas





# Desventajas

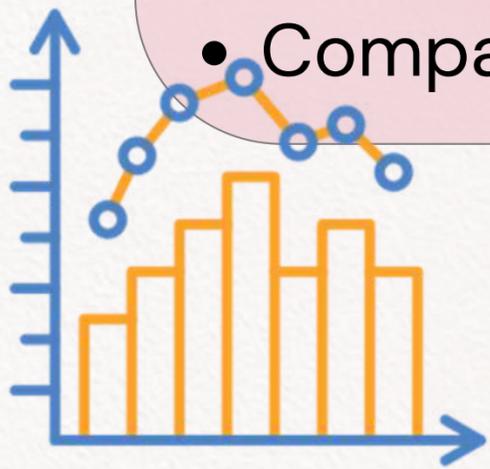
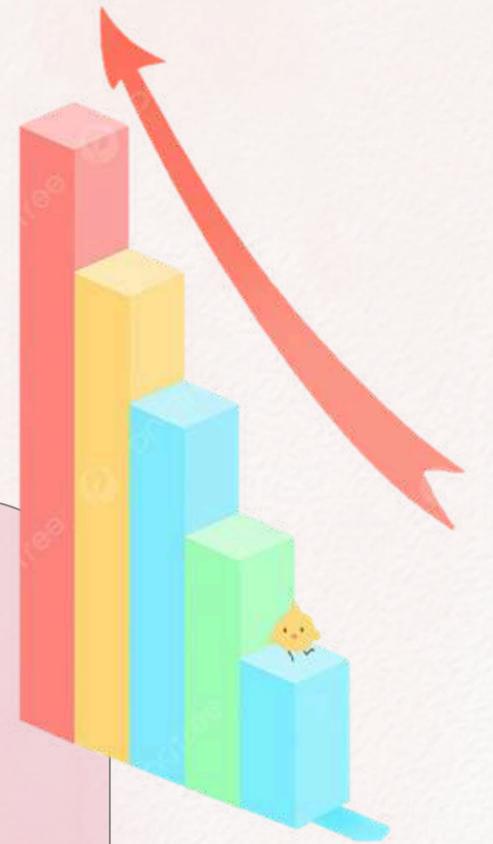


- Un histograma con muy pocas clases agrupa demasiadas observaciones y uno con muchas deja muy pocas en cada clase.
- No permiten identificar las causas de variación dentro de un período de tiempo
- Dependencia de la elección de los bins, la **dificultad para comparar datos** y la necesidad de muchos datos para representarlos
- No son buenos para un análisis detallado de los datos



# ¿Cuál es su función?

- Los histogramas ayudan a ver el centro, la extensión y la forma de un conjunto de datos.
- Se pueden usar como **herramienta visual** y resumir grandes conjuntos de datos gráficos
- Es una de las siete herramientas básicas de control de calidad estadístico
- Compare los resultados del proceso con los límites de especificación





# Información que contiene

- **BARRAS:** Representan la frecuencia de los datos en cada intervalo.
- **EJES:** El **eje X** muestra los intervalos de datos y el **eje y** muestra la frecuencia.
- **ALTURA:** Indica la frecuencia de ocurrencias en cada intervalo.
- **BASE:** Representa los intervalos y su ancho es constante.
- **DATOS:** pueden ser por clasificacion, recuento o continuo

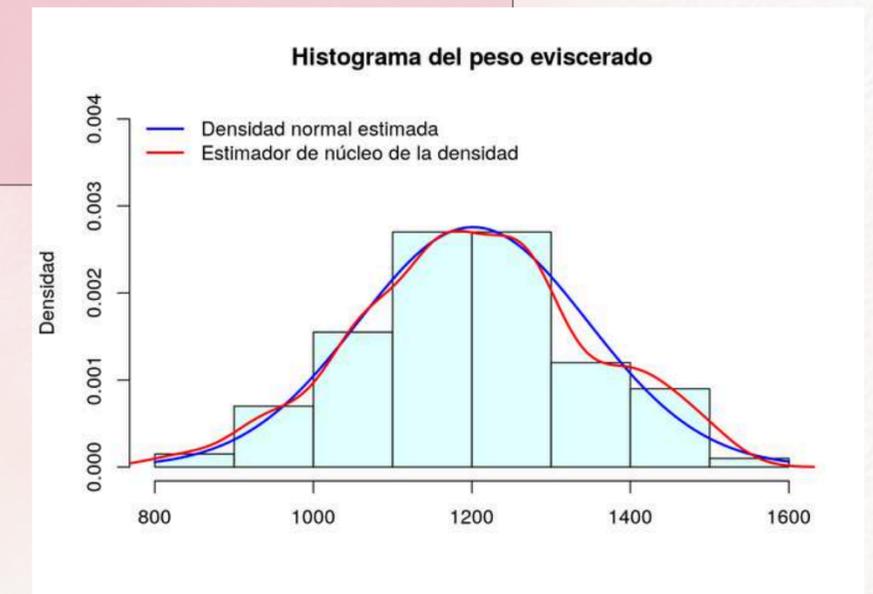
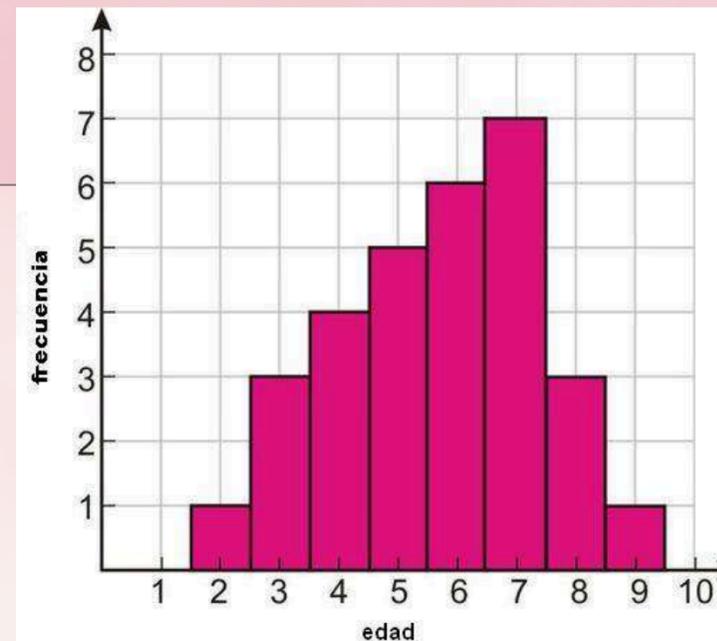




# ¿Cómo se realiza?



1. **Recopila los datos:** Reúne los datos numéricos que deseas representar.
2. **Agrupar los datos en intervalos:** Divide los datos en rangos específicos.
3. **Cuenta las frecuencias:** Calcula la frecuencia de datos en cada intervalo.
4. **Dibuja los ejes:** El eje X representa los intervalos y el eje Y las frecuencias.
5. **Dibuja las barras:** Cada barra se extiende verticalmente hasta la frecuencia de su intervalo correspondiente.





# ¿Como se realiza?



## OBTENCION DE DATOS

### CLASIFICACIÓN

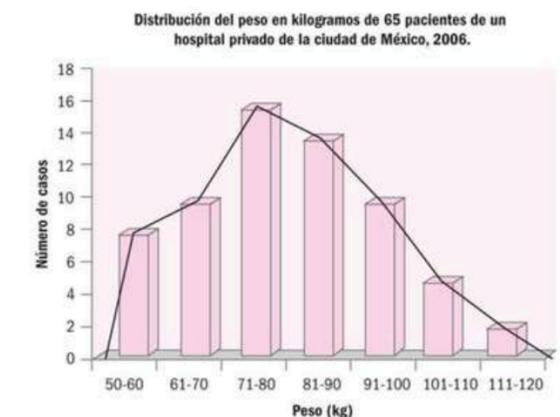
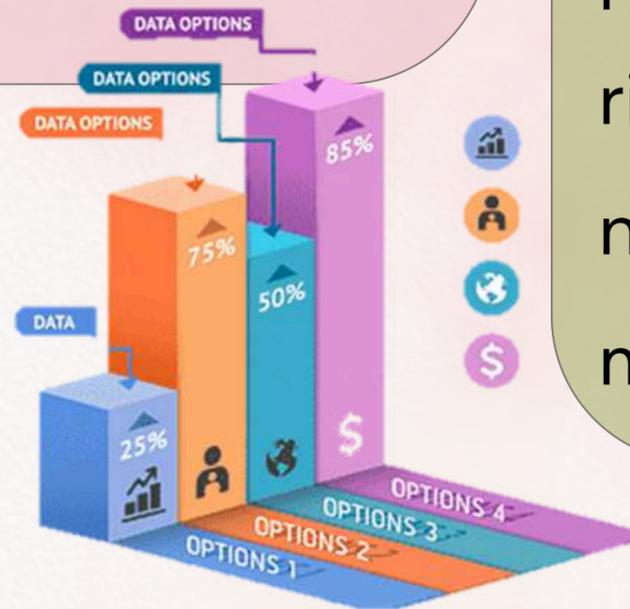
Los posibles resultados serán solo declaraciones o denegaciones

### RECuento

Los resultados son enteros. por ejemplo, número de riesgos en una parte, número de accidentes en el mes.

### CONTINUO

Los resultados pueden ser cualquier número dentro de un rango, es decir, peso, longitud, gasto mensual, etc.



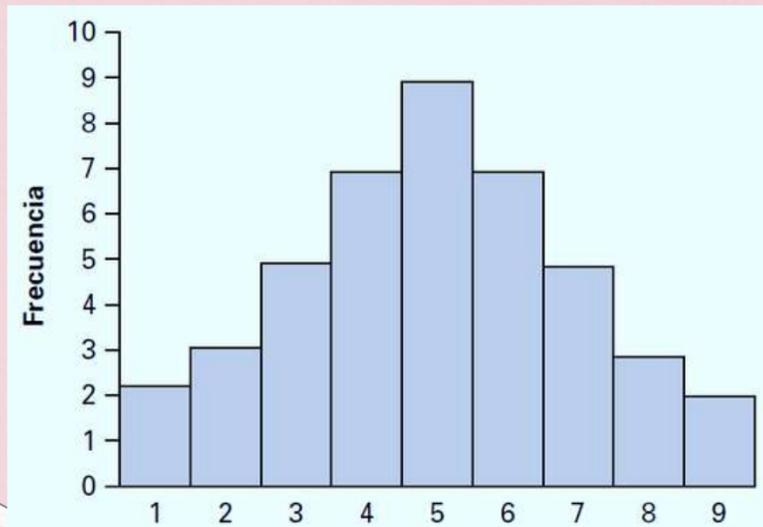
Distribución del peso en kilogramos de 65 pacientes de un hospital privado de la ciudad de México, 2006.

Fuente: Antonio R. Villa Romero, Laura Moreno Altamirano, Guadalupe S. García de la Torre: Epidemiología y estadística en salud pública, www.accesmedicina.com Derechos © McGraw-Hill Education. Derechos Reservados. Ejemplo de un histograma y polígono de frecuencia.

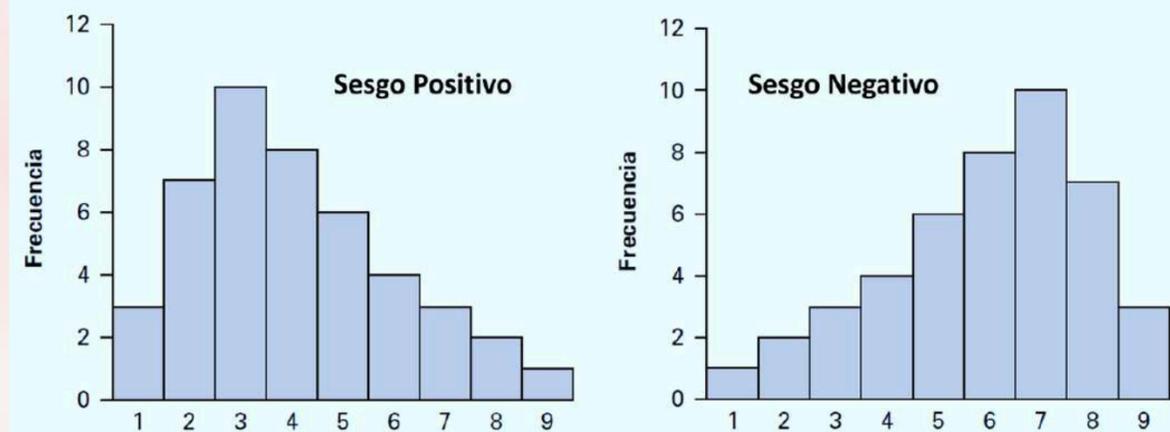


# Tipos de histogramas

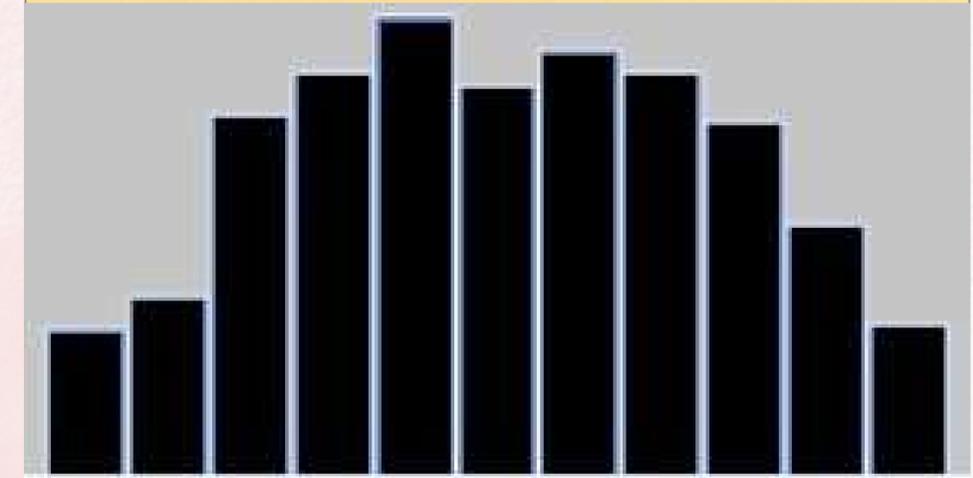
## SIMÉTRICO



## ASIMÉTRICO



## APLANADO



## CONCLUSIÓN

Al concluir y poder analizar las distintas herramientas de mejora continua me doy cuenta que cada una ayuda a mejorar la calidad de una organización o cualquier empresa que brinda una cierta atención a los clientes o usuarios, pero que en el ámbito de enfermería algunos son aplicados a mejorar la atención de salud a los pacientes que ingresen a un hospital o alguna institución de salud, por lo cual cada una podrá ayudarnos a identificar las causas de que se produzcan ciertos problemas y así poder encontrar una solución con la ayuda de todo el equipo de trabajo.

Una de las herramientas más utilizadas es el diagrama de Ishikawa o diagrama de causa y efecto ya que nos ayuda a identificar las causas de un problema y analiza todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso, esto nos permite buscar soluciones o cambiar el paradigma de la situación y que en enfermería eso nos podrá ayudar a mejorar la atención a los pacientes y que todo el personal se den cuenta de que hay técnicas que no se están haciendo de la mejor manera o que factores están influyendo a que se estén produciendo problemas en la atención y que en vez de mejorar la salud del pacientes este adquiera otra enfermedades o su estadía no sea la mejor.

Sin más espero que el trabajo haya sido muy claro y conciso con la información, para nosotros como estudiantes aprender de cada diagrama para mejorar la calidad nos beneficiara en un futuro o incluso podremos realizarlos en algún proyecto de investigación.

## BIBLIOGRAFIA

Universidad del Sureste 2025. Antología de calidad de los servicios de enfermería (pdf):  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>