

# BEATRIZ ELENA GÓMEZ V

Enfermera, especialista en Auditoria en Servicios de Salud  
Magister en calidad y Gestión Integral

Formadora Evaluadores Premio a la calidad en Salud Ciudad de Medellín,  
Eje tematico Seguridad del Paciente 2011 – ICONTEC

Premio a la gestion Transparente Antioquia Sana version 2013, version  
2014, 2015.

Premio Nacional Galardon Seguro, Asociacion Nacional clinicas y  
hospitales, 2013-2014, experta tecnica.

Premio Baxter Seguridad del Paciente, version 2011-2012, Jurado

Docente : UNIVERSIDAD CES

Docente: ICONTEC

# AUDITORIA DE LA CALIDAD

## OBJETIVO

Conocer y utilizar por parte de los estudiantes las diferentes técnicas o herramientas de la calidad que se tienen a disposición en las organizaciones para la planificación, el control y la gestión de la calidad que permitan el control y la mejora continua de la calidad para la resolución de problemas, revisando algunas de las diferentes herramientas de calidad clasificadas en función de la metodología que se emplean, entre técnicas estadísticas técnicas no estadísticas mas utilizadas.

- Presentación y lectura con los estudiantes de la ficha tecnica del contenido y unidades de aprendizaje del modulo auditoria de la calidad.
  - Justificación.
  - Contenido
  - Duración.
  - Metodología
- Actividades a desarrollar
  - Modelo evaluativo
    - Bibliografía

# LA GESTION DE LA CALIDAD POR PROCESOS

Revisión y discusión con los estudiantes de conceptos acerca del tema.

- Concepto de proceso
- Que es un proceso?
- Características de un proceso
- Tipos de procesos.
- Métodos para la mejora y desarrollo de procesos
- La mejora continua de los procesos
- CICLO PHVA
- Lectura.

# AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD.

## HERRAMIENTAS DE AUDITORIA.

### PARTE I

---

Un **SGC** en la O requiere de la utilización de una serie de herramientas o técnicas que permitan el control y la mejora de la calidad y, por tanto ayuden a la resolución de problemas.

En la auditoria se usan herramientas e instrumentos que permitan, medir, recolectar, comparar e identificar las fallas o desviaciones y plantear mejoras

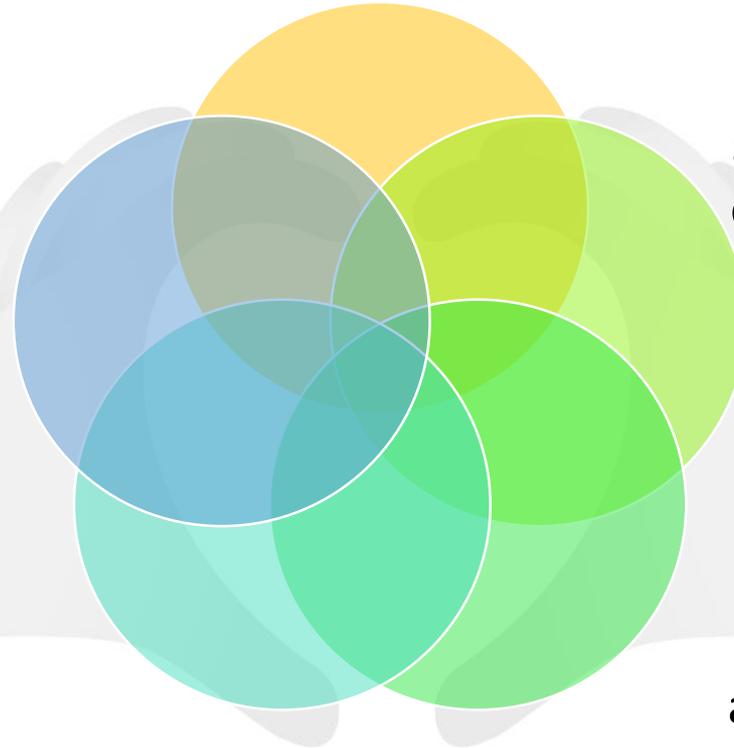
# LA METODOLIGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD.

Los avances en los conocimientos sobre **mejoramiento**, administración y práctica clínica.

La gran experiencia práctica ganada en varios países del mundo, en diferentes áreas y especialidades en el campo de la PSS.

Las mayores **expectativas** de los clientes.

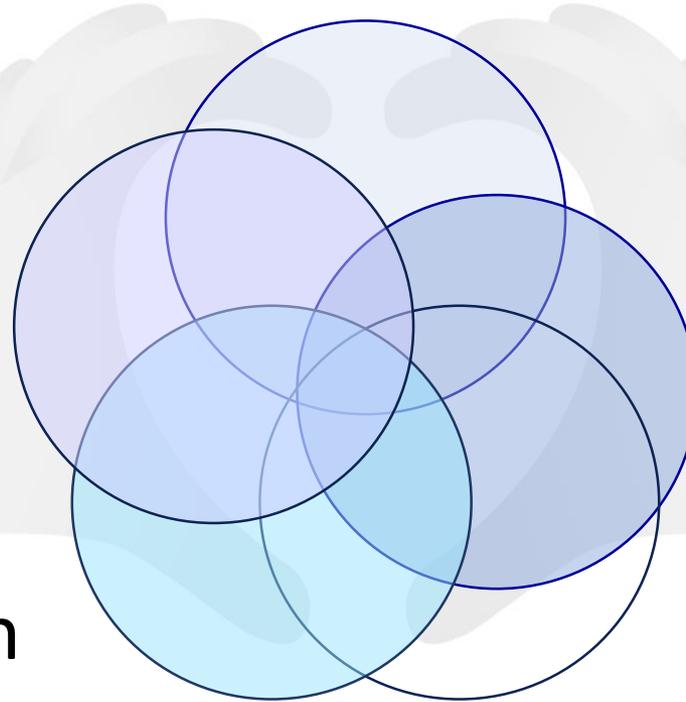
La cada vez mayor complejidad de la PSS, las nuevas necesidades que ello plantea en términos de que la atención sea: **eficiente y eficaz en función de los costos.**



# EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD SE BASA EN PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD QUE SE CENTRAN:

En la  
utilización  
de datos.

En el  
cliente.



Trabajo en  
equipo

En sistemas  
y procesos

# RECOPILOACIÓN DE DATOS

La recopilación de datos es la actividad que consiste en la recopilación de información dentro de un cierto contexto. Tras reunir estas informaciones, se hace el **procesamiento de datos**, que consiste en trabajar con lo recolectado para convertirlo en conocimiento útil.

# RECOPIACION DE DATOS

La recopilación de datos parte importante y a menudo necesaria del mejoramiento de la calidad.

Necesaria cuando los datos existentes:

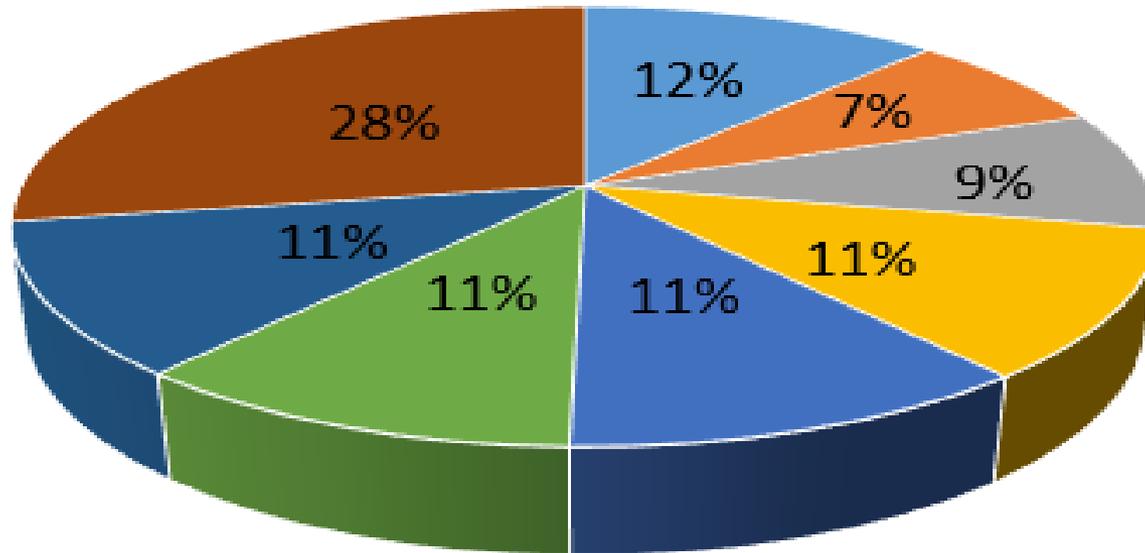
- No son suficientes para identificar o analizar los problemas.
- No son suficientes para desarrollar, probar o implementar las soluciones a esos problemas.
- Permite maximizar la utilidad de las herramientas de mejoramiento de la calidad.

# RECOPIACION DE DATOS

El proceso de recopilación de información debe tener las siguientes **características**:

- Ser focalizado y específico.
- Estar orientado al proceso.
- Evitar inculpaciones y temores
- Establecer con claridad la información que los datos pretenden recopilar.
- Dar a entender que se tomarán decisiones.

# QUE ES UN DATO?



- 1879-1979 ■ 1980-1984 ■ 1985-1989 ■ 1990-1994
- 1995-1999 ■ 2000-2004 ■ 2005-2009 ■ 2010-2015

# QUÉ ES DATO?

Un **dato** es la representación de una variable que puede ser cuantitativa o cualitativa, indican un valor que se le asigna a las cosas.

Los datos son información.

Los datos describen en su conjunto nos hablan de hechos empíricos.

Un dato por sí solo no puede demostrar demasiado, siempre se evalúa el conjunto para poder examinar los resultados. Para examinarlos, primero hay que organizarlos o tabularlos.

Los **datos** pueden ser generados de forma automática y acumulativa con diferentes tipos de programas informáticos o bien tienen que ser siempre ingresados para formar una base de datos.

# CLASIFICACION DE DATOS ESTADISTICOS

```
graph TD; A[CLASIFICACION DE DATOS ESTADISTICOS] --> B[DATOS CUALITATIVOS]; A --> C[DATOS CUANTITATIVOS]; A --> D[DATOS CRONOLOGICOS]; A --> E[DATOS GEOGRAFICOS];
```

**DATOS  
CUALITATIVOS**

**DATOS  
CUANTITATIVOS**

**DATOS  
CRONOLOGICOS**

**DATOS  
GEOGRAFICOS**

# TIPOS DE DATOS

## DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS.

### DATOS CUALITATIVOS

La observación de la variable se hace sobre una cualidad no numérica, como por ejemplo el sexo, el estado civil, las enfermedades, lugar de nacimiento.

Permiten comprender la situación en que existe un problema, probar hipótesis de sus causas y demostrar la eficacia de las intervenciones.

Los datos **cualitativos** emplean palabras para describir una situación pueden proporcionar información acabada acerca del motivo por el cual puede ocurrir un problema.

Este tipo de datos se recopila mediante diversas técnicas, como: Encuestas, observaciones, lecturas, mediciones.

# TIPOS DE DATOS

Datos cualitativos y cuantitativos.

## CUANTITATIVOS

Cuando la observación que se hace de la variable puede ser expresada en términos numéricos como la edad, peso, talla, número de hijos. Las variables cuantitativas se pueden clasificar en continuas y discontinuas.

Los datos **cuantitativos** describen el problema mediante cifras proporcionan información como: **promedios y variabilidad**.

Los datos cuantitativos abarcan una amplia variedad de métodos, entre los que se incluyen el muestreo para encuestas formales y el análisis de los datos existentes.

## **DATOS CRONOLÓGICOS**

Son aquellos que se manifiestan acorde a un lapso de tiempo en el que acaecen los hechos objeto de estudio.

## **DATOS GEOGRÁFICOS**

Datos que se agrupan conforme a una zona geográfica determinada.

# RECOPIACION DE DATOS

## TIPOS DE DATOS

Datos cualitativos y cuantitativos.

### Cuándo usar los datos existentes?

El medio más eficiente y económico de usar los datos es analizar los datos disponibles.

Los datos **recopilados** con regularidad podrían indicar las características de clientes externos.

Los datos **disponibles** incluyen los datos de la **HC** de los pacientes, los libros de registro del establecimiento y los informes del sistema de información de salud.

# CÓMO RECOPIRAR DATOS?

## Métodos más habituales de recopilación de datos

### **OBSERVACIÓN DIRECTA:**

La observación directa es una técnica bastante objetiva de recolección; con ella puede obtenerse información aún cuando no existía el deseo de proporcionarla y es independiente de la capacidad y veracidad de las personas a estudiar.

Los hechos se estudian sin intermediarios, se evitan distorsiones de los mismos.

Debe tenerse buen entrenamiento del observador, para que la observación tenga validez científica.

# CÓMO RECOPIRAR DATOS?

## Métodos más habituales de recopilación de datos

### OBSERVACIÓN DIRECTA:

- Vigilar y examinar el comportamiento de los proveedores de servicio y los clientes externos y/o las interacciones entre ellos.
- Observar interacciones mediante: simulación de clientes, observadores capacitados ingresan a una institución de salud pretendiendo ser clientes en busca de servicios.
- Esta técnica permite que un observador evalúe **los servicios reales proporcionados y la forma en que son atendidos los clientes.**

# CÓMO RECOPIRAR DATOS?

## Métodos más habituales de recopilación de datos

### INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES:

- Se puede reunir en diversas formas, como fichas de comentarios y entrevistas a la salida.
- La información acerca de cómo los clientes perciben los servicios de salud y cómo estos servicios pueden satisfacer de mejor forma sus necesidades.
- Permite identificar oportunidades de mejoramiento.

# CÓMO RECOPIRAR DATOS?

## Métodos más habituales de recopilación de datos

### LA ENTREVISTA

Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista.

Se puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos.

Las entrevistas no siempre son la mejor fuente de datos de aplicación.

La entrevista puede ser:

**Estructurada:** cuando el entrevistador elabora una lista de preguntas las cuales plantea siempre en igual orden (existe un formulario preparado).

**Semiestructurada:** en la que el entrevistador tiene libertad de hacer preguntas adicionales, no estructuradas o abierta: el entrevistador tiene una guía general con temas específicos y toda la flexibilidad para manejarlas.

# PROBLEMAS COMUNES EN LA RECOPILOCIÓN DE DATOS.

- El sesgo, (error o cambio sistemático que hace que los datos recopilados no sean representativos del estado natural del proceso).
- La falta de aprovechar los datos existentes.
- Malentendidos.
- Falta de la información necesaria.
- Formularios de datos complicados que dan lugar a formularios incompletos.
- Información incompleta debido al temor o al sesgo.

# PROBLEMAS COMUNES EN LA RECOPILOCIÓN DE DATOS.

Precauciones básicas para minimizar el riesgo de sesgos a la recopilación de datos:

Probar los instrumentos de recopilación de datos.

Capacitar a los entrevistadores

Realizar auditorías al proceso de recopilación

Contar con un recopilador imparcial de datos.

# PRECAUCIONES PARA EVITAR PROBLEMAS EN LA RECOPILOCIÓN DE DATOS.

<b>Área</b>	<b>Actividad</b>
Planificación	Estudiar los datos existentes. Evaluar las necesidades de análisis y datos.
Prueba	Realizar una pequeña prueba del instrumento de recopilación de datos. Asegurarse de que el instrumento sea fácil de usar y de comprender.
Capacitación	Explicar el propósito del estudio y la necesidad de datos a aquellos que los recopilarán. Repasar cómo usar el instrumento de recopilación de datos. Abordar las inquietudes de las personas participantes.
Auditoría	Analizar los datos en la medida que lleguen. Verificar que éstos estén completos observando a los recopiladores de datos y realizando verificaciones cruzadas de la información con otra fuente.

# COMO OBTENER DATOS?

## En resumen

### COMO RECOGER DATOS?

#### 1. Establecer objetivos claros.

- Definir el objetivo de la recolección de la información.
- A partir de la información se conocen los hechos pertinentes y se adoptan acciones.
- Antes de recoger la información determinar que se va hacer con ella.

#### 2. Cual es su propósito?

- Determinar el tipo de datos que se necesitan y los datos que se deben recoger y para que se recogen.

#### 3. Mediciones confiables.

#### 4. Establecer formas apropiadas de recoger datos.

Conocer el origen de los datos. (información útil)

Organizar adecuadamente los datos, facilita su procesamiento.

Registro de datos.(formatos de registros).

# EL CONCEPTO DE MEDICION

Medir implica un proceso para determinar un valor, el termino medición involucra comparación: comparar una unidad respecto a otra previamente definida.

Es útil emplear el termino “**con respecto a**”, pues indica que siempre habrá un cotejo de una cantidad o dato actual con otro.

El dato o valor actual se denomina valor de actualidad o dato real, y con quien este se compara se denomina referencial o valor de referencia.

Según lo anterior y refiriéndonos a los términos de gestión, **MEDIR** implica comparar un logro alcanzado con respecto a un logro esperado o planeado alcanzar, esto nos dirá cuanto se ha conseguido con respecto a lo que hemos planeado lograr.

# IMPORTANCIA DE LA MEDICION

**Aunque la expresión medir tiene muchas aplicaciones, siempre se refiere a comparaciones que deben efectuarse.**

**En términos concretos de comparación, estas se pueden efectuar:**

- \_ Comparando un valor actual con respecto a un valor histórico.
- \_ Comparando un valor real con respecto a un valor programado.
- \_ Comparando una parte con respecto a un todo.

## **IMPORTANCIA DE MEDIR.**

¿Porque es importante medir?

Medir nos permite saber con certeza como es el desempeño del sistema de gestión o proceso y como se le esta dando cumplimiento a los requisitos de los clientes en el producto o servicio, es decir permite analizar y explicar como han sucedido los hechos.

La practica de la medición es necesaria e indispensable para conocer a fondo los resultados de los procesos y poder determinar como se ha dado cumplimiento a las planificaciones efectuadas.



Economía

Objetividad

Pertinencia

Atributos de una buena medición

Precisión

Confiabilidad.

Oportunidad

## LA MEDICIÓN FACILITA

Identificar problemas y oportunidades, diagnosticar problemas.

Comunicar la estrategia, comunicar las metas

Identificar iniciativas y acciones necesarias

Medir comportamientos, entender procesos

Definir responsabilidades, mejorar el control de la organización

Facilitar la delegación en las personas.

**La medición esta orientada: a comunicar resultados, entender, orientar y compensar la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la organización.**

# GRUPOS PARA ANALIZAR LAS HERRAMIENTAS DE GESTION DE CALIDAD

SE DIVIDEN EN TRES GRUPOS:

- 1. Herramientas de medición y control.**
- 2. Análisis y resolución de problemas**
- 3. De grupo y ayuda a la creatividad.**

# 1. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN Y CONTROL

Herramientas que se caracterizan por dar información para poder **observar y seleccionar los problemas** y , poder actuar de forma que se incremente el grado de acierto en la **resolución de problemas** para poder **optimizar los costes.**

Son 12 herramientas; las que más habitualmente son utilizadas en los sistemas de calidad

# 1. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN Y CONTROL

1. Diagrama de Pareto

2. Gráficos de control.

3. Hoja de recogida de datos.

4. Histograma.

5. Diagrama de correlación.

5. La función de pérdida de Taguchi.

6. Hoja de registro de tiempo o métodos de control de tiempo.

7. Estudios de precisión.

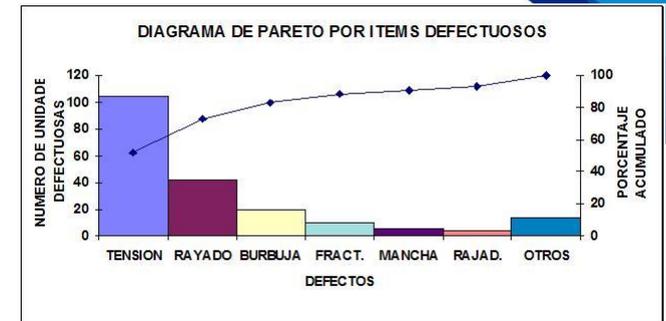
8. Encuestas o cuestionarios.

9. Quejas o sugerencias.

10. Análisis de tendencias.

11. Evaluación 360°.

# DIAGRAMA DE PARETO O GRAFICO DE PARETO



Herramienta de representación gráfica; identifica los problemas más importantes, en función de su frecuencia de ocurrencia o costo (dinero, tiempo), permite establecer las prioridades de intervención.

Es un tipo de **distribución de frecuencias** se basa en el principio de Pareto, a menudo denominado **regla 80/20**, el cual indica que el **80% de los problemas son originados por un 20% de las causas.**

Este principio ayuda a separar los errores críticos, que normalmente suelen ser pocos, de los muchos no críticos o triviales.

# DIAGRAMA DE PARETO

## Características

- Proporciona datos necesarios para fijar prioridades.
- Organiza y despliega información para mostrar **la importancia relativa de diversos problemas o causas de problemas.**
- Las frecuencias de ciertos eventos aparecen ordenadas de mayor a menor. En relación con algún efecto de interés mensurable: frecuencia, costo, tiempo.
- Cuando **muchos factores afectan una situación, sólo unos pocos factores son los responsables de gran parte del impacto.**

# DIAGRAMA DE PARETO

## Características



- El orden de frecuencia descendente (en la grafica), hace fácil discernir esos problemas que tienen mayor importancia o aquellas causas que parecieran ocasionar gran parte de las variaciones.
- Se utiliza para la selección del problema y determinar los problemas más importantes.
- Ayuda a los **equipos a concentrar sus esfuerzos en donde pueden tener el mayor impacto potencial.**
- Mide si alguna solución implementada redujo la frecuencia relativa o el costo de ese problema o causa



# CONSTRUCCIÓN-DIAGRAMA DE PARETO

## ETAPAS:

- 1. Decidir cómo clasificar los datos:** Después de tener claro el problema, se elige el método de clasificación de los datos que deben recogerse. Ejemplo: clasificar por **tipo de defecto** (forma muy usual de hacerlo), por DM, por fase del proceso, por turno, etc.
- 2. Determinar el tiempo de recogida de los datos:** Consiste en decidir cuándo y durante cuánto tiempo se recogerán los datos, en términos de horas, días, semanas o meses.

# CONSTRUCCION-DIAGRAMA DE PARETO

**3. Obtener los datos y ordenarlos:** Preparar la hoja de recogida de datos.

Ejemplo, clasificar por tipo de defecto, definir un periodo de observación de cuatro semanas consecutivas, en la hoja de recogida de datos se van anotando los datos.

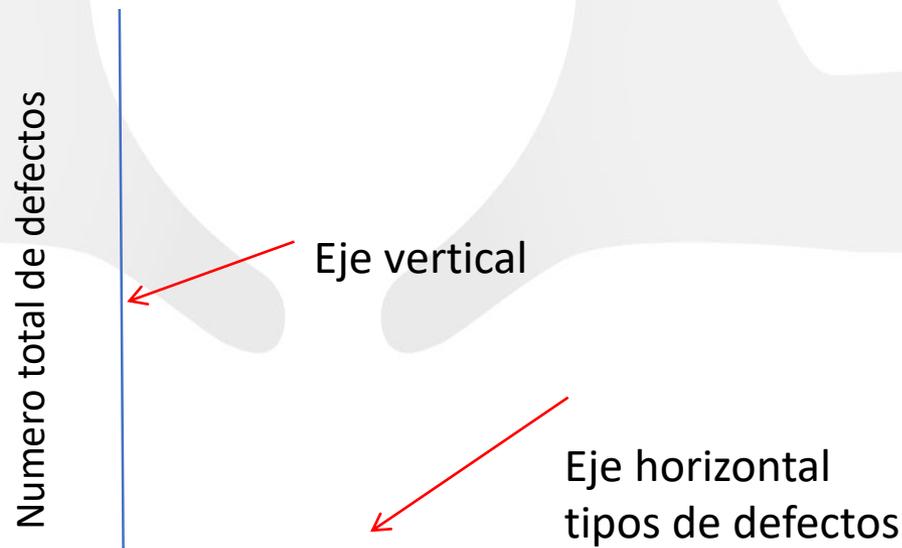
(el defecto **A** ocurrió dos veces en la primera semana, el defecto **B** ocurrió cuatro veces, y así sucesivamente con todos), de manera que una vez completa constituye la base para la representación del **Diagrama de Pareto.**

# HOJA DE RECOGIDA DE DATOS.

	SEMANAS				
TIPO DE DEFECTO	1ª semana	2ª semana	3ª semana	4ª semana	TOTAL Cada defecto
DEFECTO A					9
DEFECTO B					27
DEFECTO C					45
DEFECTO D				-	9
<b>TOTAL</b> Todos los defectos	18	30	20	22	90

# CONSTRUCCION-DIAGRAMA DE PARETO

**4. Dibujar los ejes de coordenadas:** Se colocan en el eje vertical la escala de medida de las frecuencias o costo y en el eje horizontal las causas en orden decreciente de la unidad de medida. En nuestro ejemplo, en el eje vertical figurarán el número total de defectos detectados y en el eje horizontal los tipos de defectos.



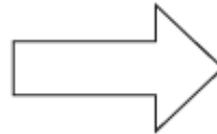
# CONSTRUCCION-DIAGRAMA DE PARETO

**5. Dibujar el diagrama:** Representación gráfica de los datos recogidos en la hoja.

- Observar cuál es el defecto ocurrido con más frecuencia y representar en el extremo izquierdo (eje vertical), mediante una barra ancha que tendrá la altura correspondiente a su frecuencia
- Posteriormente se representa el segundo defecto en frecuencia, y así sucesivamente.
- Antes de dibujar el diagrama hay que colocar los defectos en orden decreciente en función del número de veces que se hayan detectado.

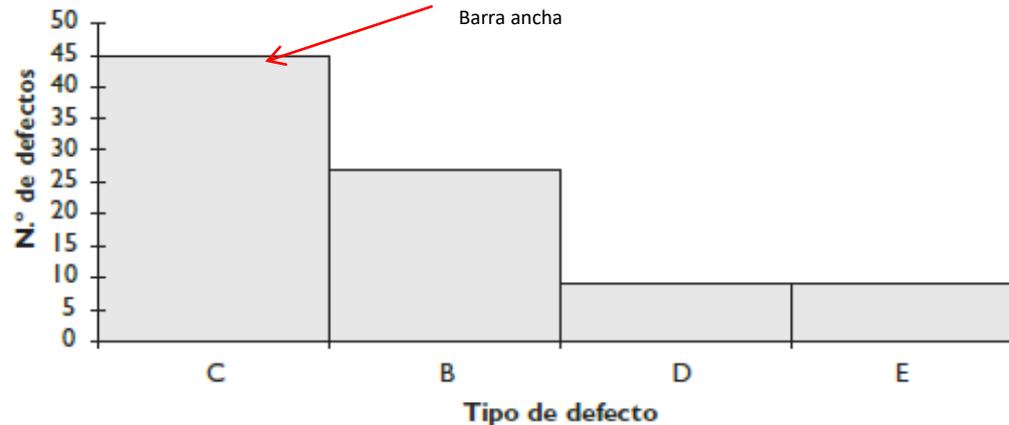
Figura 21.11.  
Diagrama de Pareto.

Tipo de defecto	Frecuencia	%
C	45	50
B	27	30
D	9	10
A	9	10
Total	90	100



Tipo de defecto	Frecuencia	%
A	9	10
B	27	30
C	45	50
D	9	10
Total	90	100

El defecto C es el que se detecta mayor número de veces, seguido de B, D y por último A, que corresponde al defecto que ha aparecido en menor número de ocasiones.

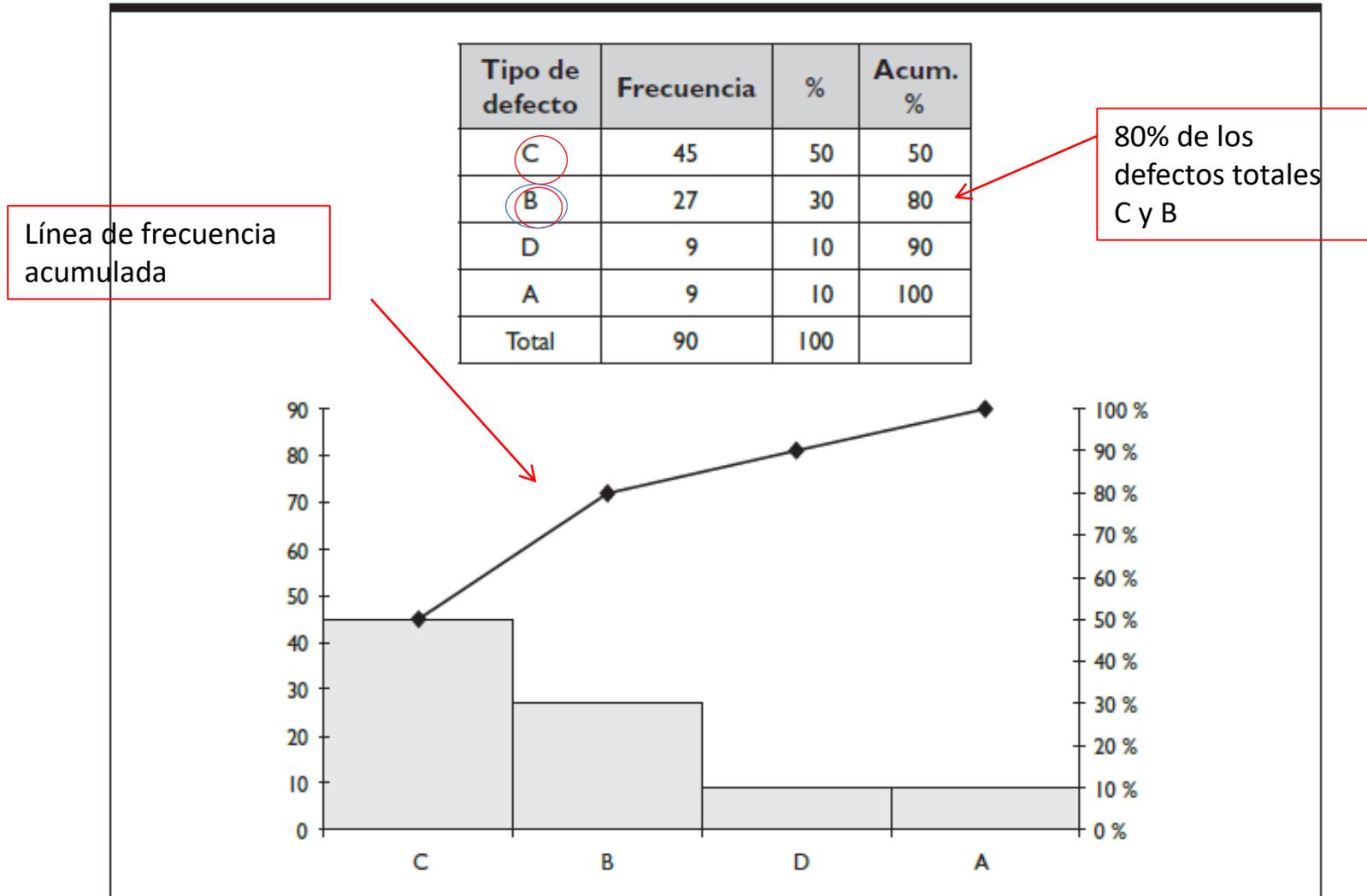


Barra ancha que tendrá la altura correspondiente a su frecuencia. Posteriormente se representa el segundo defecto en frecuencia, y así sucesivamente. Antes de dibujar el diagrama de Pareto hay que colocar los defectos en orden decreciente en función del número de veces que se hayan detectado.

# CONSTRUCCION-DIAGRAMA DE PARETO

6. Construir una línea de frecuencia acumulada Consiste en trazar a la derecha una línea de % que sitúa a la altura de 90, total de los defectos observados en las cuatro semanas, el 100 %. Esta línea muestra los porcentajes acumulados (véase la Figura 21.12).
7. El diagrama de Pareto pone de relieve los problemas más importantes sobre los que será necesario actuar. En el ejemplo, los defectos C y B son los defectos más importantes, puesto que representan el 80 % de los defectos totales.

Figura 21.12.  
Diagrama de Pareto completo.



Los diagramas de Pareto permiten identificar los problemas mayores y generar nuevos diagra-

# CONSTRUCCION-DIAGRAMA DE PARETO

A la hora de actuar se tendrá que comenzar a resolver los problemas teniendo en cuenta:

- Este orden de importancia, ya que normalmente se cuenta con tiempo y recursos limitados para la consecución de los resultados.
- Si se consigue eliminar o disminuir drásticamente estos dos defectos, se habrá eliminado la mayoría de los defectos.
- Se debe centrar todos los esfuerzos en esta dirección.



# RESUMIENDO

Los diagramas de Pareto permiten identificar los problemas mayores y generar nuevos diagramas de Pareto individuales para ellos.

Si se emprenden acciones correctoras se debe dibujar los diagramas de Pareto antes y después con objeto de comprobar los resultados alcanzados.

La interpretación será la siguiente (Ishikawa, 1994):

Si los defectos o las pérdidas más frecuentes decrecen súbitamente, esto indica que han tenido o están teniendo éxito las acciones de mejora emprendidas o que existen factores que han cambiado si todavía no hemos emprendido nada.

Si varios tipos de defectos o pérdidas decrecen de manera uniforme, esto indica generalmente que el control ha mejorado.

Si el defecto o la pérdida más frecuente varía en el tiempo pero no disminuye mucho el porcentaje global, es decir, el diagrama de Pareto es inestable, esto indica falta de control.

# DIAGRAMA DE PARETO-ANÁLISIS.

- ◆ En el **análisis** observar el **costo** de los **defectos** en términos monetarios, sobre todo si se pretende reducir los costos de la no calidad.
- ◆ El diagrama de Pareto se construye en función del costo de eliminación de cada uno de los defectos o en función de las pérdidas económicas que supone cada uno de los defectos.
- ◆ Permite conocer si la identificación y eliminación de los problemas o defectos otorga alcanzar enormes beneficios o, al menos, no incurrir en grandes pérdidas.
- ◆ Algunas veces, una **cantidad pequeña de defectos** provocan **grandes pérdidas** mientras que, por el contrario, una gran cantidad de defectos pueden provocar pérdidas bastante reducidas.

# VENTAJAS-DIAGRAMA DE PARETO

Favorece observar los resultados de las acciones de mejora implantadas al comparar dos diagramas del mismo fenómeno en momentos distintos de tiempo.

Es una herramienta polivalente y fácil de aplicar, no sólo en el control de la calidad sino en cualquier ámbito.

Utilizado en presentaciones y reuniones aumenta la eficacia y la rapidez de la comunicación ya que permite identificar rápidamente y a simple vista el problema más grave.

# TALLER

## Diagrama de Pareto

1. Reunirse en equipo de dos (2) estudiantes.
2. Con la información entregada por el docente, realice el ejercicio utilizando los datos, para realizar un Diagrama de Pareto.
3. Construir la hoja de datos por tipo de resultados en función del número de veces que se hayan detectado.
4. Posteriormente colocar los defectos en orden decreciente.
5. Construir la gráfica.
6. Realizar el análisis.
7. Entregar el resultado (valor 25%).

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE.

---



<http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=7023>

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE.

## Definición.

- Los grupos focales son una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta.
- Poderosa técnica de recolección de información.
- Utiliza discusión en grupos pequeños para identificar opiniones sobre un tema particular.
- Un facilitador orienta la discusión utilizando guía de preguntas abiertas **(NO participativo)**.
- Se emplean cuando se requiere lograr profundidad en ciertos análisis, pues la acción recíproca de los participantes hace brotar más ideas.

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE:

## Sus fines

- Propósito principal del grupo focal: hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes
- Para identificar requisitos y expectativas de clientes internos y externos.
- Para solicitar percepciones de desempeño.
- Para aclarar problemas.
- Para generar ideas de mejora.
- Para poner a prueba algunas opciones de cambio.
- Puede ofrecer reflexiones, críticas y opciones de solución, en relación con la atención y la formación de profesionales en los servicios de salud.

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE: Procedimiento.

**Tamaño:** aproximadamente 6 a 10 personas. otros autores establecen un rango más pequeño, de 4 a 8

**Tiempo:** entre 1 y 2 horas.

**Facilitador:** escucha, pregunta, no interpreta, fomenta comunicación (no participativo) diálogo abierto e interactivo.

**Sitio** propicio, tranquilo y debe ser cómodo.

Explicar de antemano el propósito y las preguntas (5W 1H) y envíelas previamente. Al comenzar la reunión vuelva a explicar.

**Grabación,** buena acústica para grabar sin interferencias.

**Resumen** final descriptivo o de consolidación de información, no interpretativo, no sacar conclusiones durante la sesión, ya que éstas se deben obtener solamente a partir del análisis de la información recolectada

**Levantar** acta de reunión y firmar

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE:

## Recolección de los datos.

**Audio grabadora:** ésta sirve para registrar las conversaciones de los participantes; no es costosa y es discreta.



**Computadora portátil:** se asigna una persona con destreza en el teclado, para escribir las conversaciones de la sesión; además, los resultados se pasan por corrector ortográfico y se complementa con la grabación para terminar la transcripción.



**Grabación de video:** la video grabadora es muy útil, ya que se coloca en un lugar discreto y menos obvio para los participantes. Es más precisa que la grabadora y muestra los instantes y expresiones no verbales de los participantes.



# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE:

## Recolección de los datos.

- **Memoria**

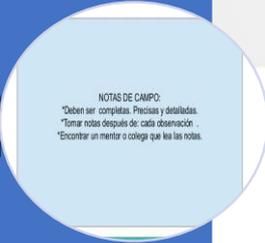
Los recuerdos ayudan pero se empieza a olvidar información valiosa; es importante tomar notas o escuchar el audio para guardar la información.



MEMORIES

- **Notas de campo**

Se asigna a uno o más miembros del grupo para que tomen notas durante la sesión capturen las ideas principales y las observaciones relevantes.



NOTAS DE CAMPO:  
\*Deben ser completas, Precisas y detalladas.  
\*Tomar notas después de cada observación .  
\*Encontrar un mentor o colega que lea las notas.

- **Diagramas, listas, o dibujos**

Estas técnicas se usan si a los miembros del grupo focal se les pide un producto tangible; éste se debe recoger al terminar la sesión para su posterior análisis y discusión. Los participantes describen los diagramas o dibujos y el moderador comenta y retroalimenta.



# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE:

## Análisis de la información.

**Transcribir** de inmediato las grabaciones.

**Analizar** los relatos, actitudes y opiniones que aparezcan reiteradamente.

**Analizar** las relatorías hechas por el facilitador o moderador.

**Realizar** la redacción del informe, el documento deberá incluir no sólo los aspectos formales de la sesión, sino también: planteamiento del problema, objetivos y estrategia metodológica y técnica o método.

**Codificar** y clasificar la información revisando la transcripción de las discusiones.

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE:

## Análisis de la información.

---

**Analizar** la información original en conjunto con la información conceptual transformada. (Consenso).

**Transcripción total de los datos.** También se pueden transcribir sólo las partes claves que se requieran para el análisis.

**La discusión transcrita,** se debe leer varias veces para familiarizarse con la información; una forma de revisarla es separar las preguntas en una columna y seleccionar la información más importante que se haya obtenido.

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE.

## Ventajas

- Los grupos focales presentan muchas ventajas, por lo que se han constituido en una herramienta muy utilizada
- Presenta la información rápidamente a menor costo. Esta técnica es más fácil de administrar.
- Maneja una forma más natural de comunicación y de interacción de grupo.
- Cualquier observación o comentario por parte de uno de los miembros del grupo produce diferentes respuestas, lo cual enriquecerá la información obtenida.
- Fácil de entender y resulta ágil en la producción de resultados, los cuales son creíbles

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE.

## Ventajas

- Permite la corrección de información que se tiene sobre un producto, lo cual se convierte en una herramienta bastante útil en la recolección de información.
- Los participantes comparten experiencias en el interior del grupo, hace del grupo focal una forma más efectiva, profunda y significativa de obtener información.
- El grupo focal permite acceder a una mayor cantidad de información en un periodo corto de tiempo.

# GRUPOS FOCALES O DE ENFOQUE.

## Desventajas.

- Limitada en términos de su capacidad para generar resultados que representen la opinión de una muestra grande de personas, ya que el número de participantes es muy pequeño y no representativo.
  - Falta de independencia en las respuestas de los miembros del grupo; el sesgo puede ser producido eventualmente por un miembro dominante o por el mismo moderador.
- Los participantes pueden ser presionados por normas de grupo, que impiden que expresen libremente sus opiniones.
- Los grupos focales pueden presentar tensión y presión sobre los participantes; esto puede hacer que ellos no respondan con precisión ni objetividad a las preguntas.
  - En la práctica, los grupos focales pueden ser difíciles de organizar.

# ENCUESTAS.

Método mas utilizado para la obtención de datos y consecución de informacion necesaria para encontrar la solución a un problema.

Definir un objetivo claro para la encuesta  
Es importante que se determine un propósito para aplicar encuestas, orientando a conocer la percepción de todas o algunas de las características del producto o del servicio.

# ENCUESTAS.

- Instrumentos que permiten renovar o validar una información.
- Son cuestionarios escritos, con preguntas previamente planeadas, con el objetivo de obtener datos cuantificados.
- Cada pregunta tiene una respuesta en el tiempo, que puede ser comparada en otro tiempo posterior con ella misma.

# ENCUESTAS.

## Elaborar el cuestionario

Basados en el objetivo general o específicos de la encuesta se procede a redactar las preguntas.

### Importante:

- Utilizar lenguaje sencillo, fácil y rápido de entender.
- Dependiendo del grupo objetivo, las preguntas podrían subir un poco mas el tono técnico de las características del producto o del servicio a indagar en el usuario.
- El cuestionario realmente debe mostrar un orden y que las preguntas que sean de mayor relevancia o impacto se establezcan primero.
  - No es recomendable formular muchas preguntas.  
(motivación)

# ENCUESTAS.

## IDENTIFICAR PREGUNTAS CLAVES

1. Enfocadas de manera clara de acuerdo a las características de productos y servicios. (objetividad del usuario)
2. Las preguntas están formuladas de manera **par**, para conocer la percepción del cliente cuando la característica esta presente o no lo esta.
3. Evitar preguntas cerradas (respuestas cortas si-no)
4. Preguntas que faciliten respuestas que realmente indaguen su percepción, mediante respuestas múltiples, por ejemplo:
  - Me gusta
  - Es algo básico me da igual
  - No me gusta, pero lo tolero
  - No me gusta, y no lo tolero

# ENCUESTAS.

## Criterios de Elaboración:

- Identificarla **población objeto** de la encuesta
- Establecer el **objetivo** de la encuesta
- Definir su **alcance** y si es posible los criterios de inclusión y exclusión.
- Definir los criterios o **variables** a encuestar
- Organizar estos criterios por afinidad o similitud
- Definir el **encabezamiento** de la encuesta
- Decidir si es un cuestionario **dirigido o autoaplicado**, esto permitirá optar sobre el tipo de redacción, lenguaje y palabras utilizadas en las preguntas o constructos.

# ENCUESTAS.

## Criterios de Elaboración:

- Objetividad de los **constructos** o preguntas
- **No inducir las repuesta** calificando desde la pregunta el atributo.
- Imparcialidad y **equilibrio de las escalas de selección.**
- Preguntas cerradas con varias **opciones de respuesta.**
- Una **sola Variable o Condición** evaluada por pregunta.
- Respuestas preferiblemente valorizables o escalables.
- Indagar sobre variables, cualidades o calidades **medibles.**
- **Interesante** para el encuestado.

# ENCUESTAS.

**DETERMINAR LA  
POBLACION  
OBJETIVO**



Se hace mención a dos tipos de consumidores en los que la organización se centra, en cuanto a la comercialización de sus productos o servicios. Implica aquellos que son usuarios del producto o servicio y tienen una percepción clara de estos. (pacientes, familia, comunidad entre otros.)



**DETERMINAR EL  
MARCO DE  
EJEMPLO**



Definir una población objetivo con la cual se comenzara la encuesta para hacer pruebas o ajustes, de ser necesario.

# ENCUESTAS.

## DEFINIR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

- Debe tener un tamaño apropiado de acuerdo con el objetivo del estudio o encuesta en el grupo objetivo. (a ojo 50 personas o clientes) pero podrían ser necesarias mas personas para poder llegar a la información mas confiable de parte de la percepción del usuario.
- Deben emplearse formulas estadísticas para hacer la definición de la muestra. (Calculo de error muestral para poblaciones finitas).

## REALIZAR UNA ENCUESTA PILOTO

- Se comienza hacer las preguntas
- Esta encuesta se puede realizar sobre la población objetivo.

# ENCUESTAS.

**ANÁLISIS  
DETALLADO DE  
LOS DATOS**



El análisis se basa en las tablas de respuestas de cada una de las preguntas



Los datos deben ser sintetizados en indicadores, para facilitar la interpretación, evaluación y posteriores acciones que sean necesarias para el mejoramiento de todos los frentes. Finalmente se presentan los resultados del producto del análisis.

# ENCUESTAS.

## Utilidad

- Detectar niveles de satisfacción.
- Conocer efectos de programas de mejoramiento.
- Medir brechas entre lo planeado y ejecutado.
- Reconocer anticipadamente expectativas o reacciones a cambios.
- Caracterizar directamente a los clientes.
- Identificar demanda insatisfecha.
- Medir adherencia y fidelidad al servicio.
- Evaluación de clima organizacional.
- Otros ¿Cuáles?

¡Gracias!



**UNIVERSIDAD CES**

*Un compromiso con la excelencia*

Resolución del Ministerio de Educación Nacional No. 1371 del 22 de marzo de 2007

