



MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CALIDAD E INNOVACIÓN

PLAN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASÁNDOSE EN LA NORMA ISO 9001 VERSION 2015 PARA LA EMPRESA HOMECAREMED C.A. DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE QUITO”

Alumno: ALLISON MISHELLE VILLO JUMBO

Tutor: ANA CABEZAS

Quito, Octubre de 2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, a mis padres por la paciencia, esfuerzo y porque creyeron en mí, a mi hermano por ser mi mentor para realizar este trabajo y a mis amigos que me dieron la fuerza para terminar este trabajo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la valentía de seguir luchando por mi futuro, a mis padres que de no ser por ellos no estuviera aquí, a mi hermano que me dio apoyo para no dejarme caer y con su ejemplo me enseñó a seguir creciendo como persona y por último mi directora de tesis Mgrt. Ana Cabezas que me acompañó durante todo el proceso de la maestría y me enseñó mucho. Gracias de Corazón que Dios les llene de muchas bendiciones por ayudarme a culminar este escalón de mi vida y los tenga presentes para mi futuro.

CERTIFICACIÓN

Yo, Allison Mishelle Villao Jumbo, declaro que soy el autor exclusivo de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal. Todo los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación serán de mi sola y exclusiva responsabilidad.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



Firma del graduado

Allison Mishelle

Villao Jumbo

ÍNDICE

Pág

INDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XIV
CAPÍTULO I.....	20
Situación actual de la empresa Homecaremed	20
1.1. Planteamiento del Problema.....	20
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Sistematización del problema.....	21
1.4. Objetivo general:	22
1.5. Objetivos específicos:	22
1.6. METODOLOGÍA	23
1.6.1. Tipo de Estudio.....	23
1.6.2. Método Deductivo.....	23
1.6.3. Método Analítico	24
CAPÍTULO II.....	25

2.	MARCO TEÓRICO	25
2.1.	Definición de calidad	25
2.2.	Calidad Del Servicio	25
2.3.	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	26
2.4.	Gestión de Calidad.....	26
2.5.	Principios de la Gestión de la Calidad	27
2.6.	ISO 9001:2015	29
2.6.1.	Introducción.....	29
2.7.	Orígenes de las normas ISO	30
2.8.	Evolución de la norma ISO 9001	31
2.9.	Principios de la gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015	32
2.10.	Contexto de la organización	34
2.10.1.	Comprensión de la organización y de su contexto	34
2.10.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	34
2.10.3.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	35
2.10.4.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	36
2.11.	Política.....	36
2.11.1.	Establecimiento de la Política de calidad	36
2.11.2.	Comunicación de la política de calidad.....	36

2.12.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	37
2.13.	Planificación	37
2.13.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	37
2.13.2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	37
2.13.3.	Planificación de los cambios	38
2.14.	Apoyo.....	39
2.14.1.	Personas	39
2.14.2.	Infraestructura	39
2.14.3.	Ambiente para la operación de los procesos	39
2.14.4.	Recursos de seguimiento y medición	39
2.14.5.	Trazabilidad de las mediciones	40
2.14.6.	Conocimientos de la organización	40
2.14.7.	Competencia.....	41
2.14.8.	Toma de conciencia	41
2.14.9.	Comunicación.....	41
2.14.10.	Información documentada	42
2.14.11.	Creación y actualización	42
2.14.12.	Control de la información documentada.....	43
2.15.	Operación.....	43
2.15.2.	Comunicación con el cliente.....	45

2.15.3.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	45
2.15.4.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	46
2.15.5.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	47
2.16.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	47
2.16.1.	Planificación del diseño y desarrollo.....	47
2.16.2.	Entradas para el diseño y desarrollo	48
2.16.3.	Controles del diseño y desarrollo.....	49
2.16.4.	Salidas del diseño y desarrollo.....	50
2.16.5.	Cambios del diseño y desarrollo	50
2.17.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	51
2.17.1.	Tipo y alcance de control	51
2.17.2.	Información para los proveedores externos	52
2.18.	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	53
2.18.1.	Identificación y trazabilidad.....	53
2.18.2.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	54
2.18.3.	Actividades posteriores a la entrega	54
2.18.4.	Control de los cambios.....	55
2.19.	Liberación de los productos y servicios	55
2.20.	Control de las salidas no conformes.....	55

2.21.	Evaluación de desempeño	56
2.22.	Seguimiento, Medición y Análisis de Evaluación.....	56
2.23.	Auditoría Interna.....	58
2.24.	Revisión por la dirección	58
2.25.	Mejora.....	59
CAPÍTULO III		61
3.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN-SITUACIÓN ACTUAL	61
3.1.	Introducción:	61
3.2.	La Empresa.....	61
3.2.2.	Misión, Visión y Objetivos	63
3.3.	Actividad Económica.....	64
3.4.	Productos y Servicios	65
3.5.	Organigrama.....	66
3.5.1.	Organigrama Estructural	66
3.5.2.	Organigrama Funcional	66
3.6.	Recursos Humanos	70
3.7.	Clientes	71
3.8.	Proveedores	74
CAPÍTULO IV		76

4.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	76
4.1.	Análisis de estrategias de la organización	76
4.1.1.	Objetivos.....	76
4.2.	Análisis de Procesos.....	77
4.3.	ANÁLISIS POR ESPECIFICACIONES DE LA ISO 9001:2015.....	78
4.3.1.	Contexto de la Organización	80
4.3.2.	Liderazgo.....	82
4.3.3.	Planificación	85
4.3.6.	Evaluación del Desempeño	92
	CAPÍTULO V	97
5.	PROPUESTA DE MEJORA	97
5.1.	ETAPA 1: PLANIFICACIÓN	97
5.1.1.	Contexto de la organización	97
5.2.	Hacer	122
5.2.1.	Apoyo.....	122
5.2.2.	Operación	129
5.3.	Verificar	140
5.3.1.	Evaluación de desempeño	140
5.4.	Actuar.....	146
5.4.1	Mejora.....	146

CAPÍTULO VI.....	149
6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LA PROPUESTA DE MEJORA	149
6.1. Activos	149
6.1.1. Fijos	149
6.1.2. Inversión Inicial	152
6.2. Financiamiento.....	152
6.3. Gastos	155
6.3.1. Gastos Administrativos	155
6.3.2. Gastos de Ventas	155
6.4. Presupuesto.....	155
6.4.1. Ingresos.....	156
6.5. ESTADOS FINANCIEROS	157
6.5.1. Estado de Situación Proyectado.	157
6.5.2. Estado de Resultados Integral	159
6.5.3. Flujo de Efectivo	160
6.6. MÉTODOS DE EVALUACIÓN QUE TOMA EN CUENTA EL VALOR DEL DINERO A TRAVES DEL TIEMPO	161
6.6.1. Valor Presente Neto (VPN-VAN)	161
6.6.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)	161
6.6.3. Tasa de Descuento	162

6.6.4.	Período de recuperación de la inversión (PRI).....	163
6.6.5.	Relación Costo Beneficio	164
6.7.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN QUE NO TOMA EN CUENTA EL VALOR DEL DINERO EN EL TIEMPO.....	165
6.8.	PUNTO DE EQUILIBRIO	165
6.9.	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
6.9.1.	Optimista	¡Error! Marcador no definido.
6.9.2.	Pesimista.....	¡Error! Marcador no definido.
	CONCLUSIONES.....	170
	RECOMENDACIONES	172
4.	BIBLIOGRAFÍA	173
5.	WEBGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de Implementación SGC	77
Tabla 2. Porcentaje de implementación por Cláusula.....	79
Tabla 3. Contexto de la Organización.....	81
Tabla 4. Liderazgo	83
Tabla 5. Planificación	85
Tabla 6. Soporte	88
Tabla 7 .Operación.....	90
Tabla 8. Evaluación del Desempeño.....	92
Tabla 9. Mejora.....	95
Tabla 10. Factores Internos.....	98
Tabla 11. Factores Externos.....	99
Tabla 12	110
Tabla 13. Tabla de Evaluación del Proveedor	135
Tabla 14. Listado de Objetivos de la empresa Homecaremed.....	141
Tabla 15. Reporte de Indicadores	142
Tabla 16. Activos Fijos	149
Tabla 17. Inventario de medicinas.....	150
Tabla 18.Maquinaria y Equipo.	150
Tabla 19. Equipo de Oficina.	150
Tabla 20.Equipo de Computo.	151
Tabla 21.Muebles y Enseres	151

Tabla 22. Vehículos.....	151
Tabla 23. Inversión Inicial.....	152
Tabla 24. Financiamiento.....	153
Tabla 25. Tabla de Amortización.....	153
Tabla 26. Gastos Administrativos.....	155
Tabla 27. Gastos de Ventas.....	155
Tabla 28. Ingresos.....	156
Tabla 29. Estado de Situación Proyectado.....	158
Tabla 30. Estado de Resultados Integral.....	159
Tabla 31. Flujo de Efectivo.....	160
Tabla 32. Valor Presente Neto.....	161
Tabla 33. TIR.....	162
Tabla 34. Fórmula Calculo TIR.....	162
Tabla 35. Tasa de Descuento.....	162
Tabla 36. Período de Recuperación de la Inversión.....	163
Tabla 37. Datos PRI.....	163
Tabla 38. Tiempo de Recuperación de la Inversión.....	163
Tabla 39. Relación Costo Beneficio.....	164
Tabla 40. Indicadores.....	165
Tabla 41. Punto de Equilibrio.....	166
Tabla 42. Escenario Optimista.....	167
Tabla 43. Escenario Pesimista.....	168

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama Empresa Homecaremed C.A.	66
Ilustración 2: Logo Saludsa	71
Ilustración 3: Logo Confiamed	72
Ilustración 4: Logo Tecniseguros.....	72
Ilustración 5: Logo Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	73
Ilustración 6: Logo Disfarmed	74
Ilustración 7: Logo Sumelab.....	75
Ilustración 8 . Porcentaje de Implementación SGC	78
Ilustración 9. % Implementación SGC por cláusula.....	79
Ilustración 10. Requisitos de Contexto de Organización.....	80
Ilustración 11: Porcentaje de cumplimiento de la Cláusula Nro. 4.....	82
Ilustración 12: Porcentaje de requisitos de liderazgo	83
Ilustración 13. Cumplimiento Liderazgo	84
Ilustración 14. Requisitos de Planificación.....	86
Ilustración 15. Cumplimiento Planificación	87
Ilustración 16. Requisitos de Soporte	89
Ilustración 17. SOPORTE.....	89
Ilustración 18. Requisitos de Operación	91
Ilustración 19 Cumplimiento de Operación	91
Ilustración 20. Requisitos de Evaluación de Desempeño	93
Ilustración 21 Cumplimiento Evaluación de desempeño.....	94
Ilustración 22 Requisitos de Mejora	95

Ilustración 23 Cumplimiento de Mejora	96
Ilustración 24. Análisis de las Fuerzas de Porter	101
Ilustración 25. Matriz de Partes Interesadas HOMEAREMED	102
Ilustración 26. Mapa de Procesos HOMEAREMED	104
Ilustración 27. Perfil del puesto de trabajo	115
Ilustración 28. Responsabilidades del puesto de trabajo	116
Ilustración 29. Nuevo Organigrama HOMEAREMED C.A.....	117
Ilustración 30.Matriz de Riesgos HOMEAREMED C.A.	119
Ilustración 31. Matriz de Oportunidades de la empresa HOMEAREMED C.A.....	120
Ilustración 32. Programa de Mantenimiento HOMEAREMED C.A.....	123
Ilustración 33.Petición de Mantenimiento.	124
Ilustración 34.Mantenimiento de Equipos	125
Ilustración 35. Programa de Capacitaciones HOMEAREMED C.A.	127
Ilustración 36. Historial de Medición de Indicadores	143
Ilustración 37. No conformidades.....	147

RESUMEN EJECUTIVO

En este presente trabajo de investigación realizaremos una propuesta de integración de un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO9001:2015 Estratégica para una empresa dedicada a la prestación de servicios de médico a domicilio con el fin de captar mercado, mejorar procesos mostrando eficiencia y eficacia en todo el grupo de los que conforman la organización y de esta manera que la empresa perdure con el tiempo dentro del mercado.

Contamos con seis capítulos que ayudaran a entender mejor el contenido de este trabajo detallado a continuación:

Dentro del primer capítulo mostramos el problema por el cual se encuentra la empresa y el motivo por el cual se integra dicha investigación estableciendo los objetivos necesarios para el cumplimiento de dicha investigación y por último el método de investigación a utilizar.

En el segundo capítulo se establece en general todo el marco teórico en este caso dicho trabajo de investigación se conforma en su gran mayoría por las cláusulas establecidas en la norma ISO 9001:2015.

Dentro del Tercer capítulo establecemos una amplia descripción sobre la situación actual en la que se encuentra la empresa y todo lo que conlleva la misma estableciendo en su momento lo que contiene.

En el cuarto capítulo establecemos un diagnóstico inicial para la verificación del porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión de calidad y en base a eso establecer una propuesta de mejora.

En el quinto capítulo establecemos una propuesta de mejora para la integración del sistema de gestión de calidad en la cual se destaca la aplicación de cada cláusula de la norma que va a

permitir que la empresa mejore sus procesos y reduzca sus costos innecesarios.

Para finalizar en el sexto capítulo encontramos la validación mediante una breve evaluación económica de los resultados sobre la implementación de la propuesta de mejora dentro de la gestión de la calidad.

ABSTRACT

In this present research work we will carry out a proposal to integrate a quality management system based on the international standard ISO9001:2015 Strategic for a company dedicated to the provision of home doctor services in order to capture market, improve processes showing efficiency and efficiency throughout the group of those that make up the organization and in this way that the company perdoes over time within the market.

We have six chapters that will help you better understand the content of this detailed work below:

Within the first chapter we show the problem that the company is encountering and why that research is integrated by establishing the objectives necessary for the fulfillment of such research and finally the method of research to be used.

The second chapter generally establishes the entire theoretical framework in this case that research is largely made up of the clauses set out in ISO 9001:2015.

Within the Third Chapter we establish a broad description of the current situation in which the company is located and everything that comes with it establishing in its time what it contains.

In the fourth chapter we established an initial diagnosis for the verification of the percentage of compliance with the quality management system and on that basis establish a proposal for improvement.

In the fifth chapter we establish a proposal for improvement for the integration of the quality management system in which the application of each clause of the standard that will allow the company to improve its processes and reduce its unnecessary costs is highlighted.

Finally in the sixth chapter we find validation through a brief economic evaluation of the results on the implementation of the improvement proposal within quality management.

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos la salud dentro de nuestro país se ha convertido fundamental para el cuidado de nuestros familiares y de nosotros mismos, es por ello que se ha tratado día a día seguir en la lucha por combatir un virus que se ha convertido en una pesadilla constante sin embargo a partir de ello muchas organizaciones han podido surgir de manera independiente en busca de la mejora de la ciudadanía y anteponiendo el bienestar del mismo.

HOMEARMED C.A. es una empresa familiar que con el paso del tiempo ha llegado a los pacientes prestando un servicio de calidad integral anteponiendo las prácticas y enseñanzas del trato empático en la relación médico-paciente.

En base a lo anteriormente expuesto y poder llegar a los mejores estándares de calidad se pretende implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma Internacional ISO9001:2015 para mejorar sus procesos y poder aplicar a la certificación, convirtiéndonos en la primera empresa del sector de médico a domicilio con certificación de calidad de esta forma poder perdurar dentro del mercado

CAPÍTULO I

Situación actual de la empresa Homecaremed

1.1. Planteamiento del Problema

Según estudios realizados por expertos Ecuador se refleja continuamente de momentos que no han permitido al país desarrollarse en el ámbito de la salud, siendo así que aun reconocen que es necesario la incorporación de derechos sociales dando importancia a la mejora de infraestructura de los hospitales existentes y aun así el país no se puede destacar que la salud tenga más calidad, de esta manera se le cuestiona ya que muchos funcionarios a cargo mencionan en que han entregado recursos al máximo para la mejora de la salud pero Ecuador se ha elevado en gastos con la mala gobernación y destacando la corrupción. (LEÓN, 2018)

HOMEAREMED C.A. es una organización familiar que se dedica a prestar servicios médicos a domicilio fundada en la ciudad de Quito donde su principal función es facilitar a las personas cuidar de su salud por lo tanto se ha basado en la calidad prestada a sus clientes ya que cuenta con personal capacitado y especializado en atención al cliente.

Dentro de los procesos de calidad de HOMEAREMED C.A. se ha determinado falencias ya que ciertos procesos se han formado de una manera empírica generando una serie de pérdidas en cuanto a costos y desorganización que no permite que la

empresa avance dentro del mercado de hoy en día.

Por lo tanto, se pretende diseñar un sistema de gestión de la calidad basándose en el análisis de la norma ISO-9001:2015, de esta forma se garantiza la futura integración de la certificación que permita avalar excelencia en sus servicios, dando seguridad y confianza a sus pacientes.

Es importante para la empresa realizar dicho análisis para poder integrar una herramienta en la cual se mejoren los procesos de la organización, y obtener resultados sean favorables para la misma.

En conclusión, mostramos que la organización debe de implementar una herramienta de gestión de calidad para que de esta forma mejorar la participación dentro del mercado y no tener las pérdidas económicas que presenta por la mala utilización de sus recursos y mala organización de sus procesos.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo diseñar una herramienta que mejore la calidad basándose en las reglas a seguir dentro de en la norma ISO 9001:2015 de esta manera mejorar los procesos internos de la empresa disminuyendo costos innecesarios?

1.3. Sistematización del problema.

- ¿Cuál es el contexto organizacional actual de la empresa HOMECAREMED C.A.?
- ¿Cuál es el sustento bibliográfico que permite que la empresa desee la integración de la herramienta de gestión de calidad?
- ¿Cuál sería el beneficio al crear un sistema que permita gestionar de mejor forma la calidad a prestar basándose en la norma internacional ISO 9001:2015, para una empresa dedicada a la prestación de servicios médicos a domicilio?

1.4. Objetivo general:

Implementar un sistema para gestionar la calidad de la empresa HOMECAREMED C.A. basándose en la norma internacional ISO 9001:2015.

1.5. Objetivos específicos:

Dentro de la investigación y para el cumplimiento del objetivo general se han establecido los siguientes objetivos a continuación que se van a revisar a lo largo de la investigación.

- Analizar el contexto organizacional actual donde se desarrolla la empresa.
- Sustentar bibliográficamente lo importante que es el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- Analizar la implementación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa HOMECAREMED C.A. mediante los requerimientos establecidos dentro de la

norma ISO 9001:2015.

- Implementar un software que use los términos de la norma internacional ISO 9001:2015 dentro de la organización HOMECAREMED C.A. y de esta forma automatizar los procesos de la misma y de esta manera dar seguimiento al cumplimiento de dichos procesos.

1.6. METODOLOGÍA

1.6.1. Tipo de Estudio

El estudio que se va a realizar es explicativo ya que se va a realizar un análisis, síntesis e interpretación permitiéndonos obtener nuevos puntos de vista sobre el fenómeno y tratarle de forma más eficiente con el objetivo de generar un mejor desarrollo de en la organización.

1.6.2. Método Deductivo

Se refiere a una metodología que se centra de la parte general y enfocarse en lo específico, este proceso se lo realiza en base a los análisis antes revisados ya sean normas o principios en este caso se desea aplicar soluciones mediante el análisis de la Norma ISO 9001:2015 y aplicarla para mejorar los procesos de la empresa HOMECAREMED C.A.

1.6.3. Método Analítico

Se verifican varios los elementos de una investigación y se procede a revisar de forma ordenada cada uno de dichos elementos por separado. Consiste en verificar el comportamiento de varios de los procesos o cada etapa que la investigación estuviera analizando y que esta no solamente se base en lo cualitativo ni descriptivo, si no mas bien llevar a cabo mediciones y que en base a esto se pueda realizar ciertas modificaciones. **Fuente especificada no válida.**

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de calidad

Según en su investigación la calidad busca la forma de corregir mejorando sus actividades mediante el cambio de su entorno. En la actualidad la calidad tiene como objetivo dar un valor agregado a los productos y servicios adaptándolas al nuevo mercado para superar las expectativas en la satisfacción al cliente.

La Calidad en estos momentos no se puede considerar solamente en servicios o productos, sino que la nueva visión hacia el concepto de la calidad Total. La Calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa mediante un pensamiento tradicional, pero en el enfoque moderno la perspectiva se amplía ya que se considera que la toda la empresa va a permitir alcanzar la meta implementando dirección de calidad. (Guillo, 2017)

2.2. Calidad Del Servicio

La calidad del servicio al cliente es fundamental para que la empresa sea considerada rentable y exitosa, además de hacer fidelizar a los clientes hacia un producto o servicios mejorando su estabilidad dentro de un mercado competitivo que existe en la actualidad. (Silva, 2018).

Hoy en día los consumidores ya no se conforman con recibir un producto de calidad,

esperan obtener un valor agregado y personalizado por lo tanto las Organizaciones deben tomar en cuenta que el servicio debe ser el mismo hacia el cliente sin importar el sexo, edad, personalidad o situación económica, y para esto existen varios factores que van a permitir que el cliente tenga una buena expectativa a hacia nuestra organización y estos son la eficiencia, la velocidad de respuesta, atención al detalle, confianza, suministro de información, el seguimiento etc. Caso contrario con la mala atención hacia los clientes, la organización disminuirá sus ventas. (Silva, 2018)

2.3. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de acciones que se realizan para lograr la calidad de diferentes productos o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. (BOSCHETTI, 2016)

El sistema de gestión de calidad posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos para que de esta manera los procesos que interactúan logren los resultados de las partes interesadas. (INATEC, 2015).

2.4. Gestión de Calidad

La gestión de calidad es la forma como una empresa u organización administra la calidad mediante varias normas, así como la información existente ya sea procedimientos, registros, instrucciones etc. Por lo que el término está relacionado

con lo que la empresa haya decidido para controlar sus procesos y de esta manera basándose en las normativas y leyes vigentes para el desarrollo óptimo de sus procesos. (BOSCHETTI, 2016).

2.5. Principios de la Gestión de la Calidad

Según en varias de las fuentes encontradas destacamos los principios que se describen a continuación:

- **Enfoque al cliente:** El cliente es el pilar fundamental de la organización por lo tanto si en la organización no existiría es por ello que se debe conocer las necesidades presentes futuras superando sus expectativas ofreciéndole soluciones a través de nuestros productos o servicios. (INATEC, 2015).
- **Liderazgo:** El liderazgo concierne a que el líder de la empresa debe dar a sus trabajadores un ambiente interno adecuado que permita involucrarlos en la consecución de los objetivos de la organización. (INATEC, 2015).
- **Participación del Personal:** La motivación del personal es la clave para el compromiso de los trabajadores dentro de la empresa es por ello que se debe proporcionar un plan de incentivos y reconocimientos y de esta manera se puedan completar las metas requeridas por la organización de una manera exitosa. (INATEC, 2015).

- **Enfoque basado en procesos:** Tomar en cuenta que un resultado deseado se obtiene con actividades y recursos en procesos correctamente gestionados y de esta manera crear valor a los clientes. (INATEC, 2015).

- **Enfoque de sistema para la Gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye de esta forma a la eficacia y eficiencia de la organización hacia la consecución de sus objetivos.

- **Mejora Continua:** Es y debería ser un objetivo permanente en el desempeño global de la organización permitiendo lograr la calidad total tomando en cuenta una actitud en general la cual se consigue siguiendo el ciclo: Planificar, Desarrollar, Controlar, Actuar para mejorar. (INATEC, 2015).

- **Enfoque Basado en hechos:** En este principio se realiza una revisión de análisis de datos y de la información obtenida es decir realizar un control interno. (INATEC, 2015).

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Es necesario obtener y desarrollar alianzas estratégicas que nos permitan ser más competitivos mejorando la productividad y la rentabilidad. (INATEC, 2015).

La aplicación de dichos principios hará que la empresa pueda reducir costos y gestionar correctamente los riesgos dentro de la organización.

2.6. ISO 9001:2015

2.6.1. Introducción

La adopción de un sistema de calidad es una decisión estratégica para la organización que ayuda a la organización a mejorar su desempeño de una manera generalizada de esta manera el desarrollo de la misma será sostenible, por lo tanto, basarse en esta norma para obtener un sistema de gestión de calidad genera beneficios potenciales los cuales son:

- La Capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente lo los legales reglamentarios aplicables. (ISO 9001:2015).
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción al cliente. (ISO 9001:2015)
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos. (ISO 9001:2015).
- Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados. (ISO 9001:2015)

La norma internacional ISO 9001:2015 puede ser utilizada tanto como partes internas

o externas de la organización y sus requisitos son complementarios a la de los productos y servicios.

2.7. Orígenes de las normas ISO

La ISO conocida como la Norma Internacional para la Estandarización, se creó por la unión de dos organismos que estaban constituidos por asociaciones nacionales que se dedicaban a la elaboración de estándares.

En el año 1947 que con sede en Ginebra se desarrolló un organismo sin fin de lucro el cual esta compuesto por varios países internacionales estableciendo las normas ISO *“Desde sus inicios ya se han elaborado 19.500 normas ISO que abarcan casi todos los ámbitos de la fabricación y tecnología”*. (Blog Calidad y Excelencia, 2015)

Entre los más populares podemos destacar:

- ISO 9001 para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001 para los Sistemas de Gestión Ambiental.
- ISO 27001 para los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 31000 para los Sistemas de Gestión de Riesgos.

En los años 1980 la calidad ya no se limita únicamente al producto sino que engloba todo el proceso desde su producción que deben de garantizar la conformidad del producto o servicio, en el año 2000 ya no solamente era la calidad desde la producción, esto pasó a ser gestionado, dirigido y mejorado desde un sistema de gestión, la empresa no solo debe garantizar el producto, más bien debe satisfacer al cliente y verificar un prueba de conformidad y en el año 2015 el sistema de gestión de la calidad se extiende

y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a todo parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen el ecosistema de la organización. (Normas 9000, 2017).

2.8. Evolución de la norma ISO 9001

Las normas ISO 9001 han tenido evoluciones al paso de los años, su descripción a continuación:

- 1987. En este año se realizan la publicación por primera vez de las ISO 9001 siendo utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes. (Normas 9000, 2017)
- 1994. La norma se centra mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación. (Normas 9000, 2017)
- 2000. La norma pasó a ser una norma de gestión de a calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al Enfoque de Procesos, dónde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos. (Normas 9000, 2017)
- 2008. En esta versión se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes y de esta manera poder definir sus necesidades reales. (Normas 9000, 2017)

- 2015. En esta versión es un poco más liberal en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones y se la considera como una herramienta de prevención e innovación. (Normas 9000, 2017)

2.9. Principios de la gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015

Existen varios principios dentro de esta norma se se basan en la ISO 9000 los cuales se describen a continuación

- **Enfoque al cliente:** El principal enfoque con el cliente que debe tomar en cuenta la alta dirección es satisfacer las necesidades del mismo tomando en cuenta los riesgos y oportunidades que afectan a la conformidad de los productos y servicios. (ISO 9001:2015).
- **Liderazgo y compromiso:** La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad tomando en cuenta todo lo requisitos necesarios para la realización de los objetivos esperados. (ISO 9001:2015).
- **Enfoque a procesos** Mejora e implementa eficacia en un sistema de calidad para aumentar la satisfacción al cliente mediante requisitos del mismo, implica la gestión sistemática de los procesos y sus interacciones con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo a la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. (ISO 9001:2015).

- **Mejora:** Mejorar los productos y servicios corrigiendo previniendo y reduciendo los efectos no deseados para cumplir con los requisitos y de esta manera considerar expectativas futuras de esta manera se mejorará el desempeño y eficacia del sistema de gestión de Calidad. (ISO 9001:2015).

- **Toma de decisiones basado en la evidencia:** La alta dirección de tomar a consideración la decisión de realizar algún cambio para mejorar el producto o servicio para obtener un mejor resultado y de esta manera satisfacer las necesidades del cliente. (ISO 9001:2015).

- **Gestión de las relaciones:** Obtener relaciones estratégicas que nos permitan obtener un mejor cambio. (ISO 9001:2015).

2.10. Contexto de la organización

2.10.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Para la organización debe ser importante tener en claro la estrategia a seguir para cumplir las metas propuestas y tener éxito en el futuro, es por ello que los integrantes que conforman la empresa deben tener en claro los aspectos internos que son los valores impartidos por la organización la cultura, los conocimientos adquiridos y el desempeño en la organización, como los aspectos externos en las cuales se incluye las cuestiones que se presentan en el ámbito legal, tecnológico, competitivo, cultural social y económico.

De esta manera poder lograr los resultados que requiere la implementación de un sistema de calidad realizando un seguimiento estricto en la revisión de la información adquirida.

2.10.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La organización debe ser consciente que su producto o servicio debe estar en la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentos aplicables, de esta manera es importante que las partes interesadas tienen una función muy importante

para el cumplimiento de la implementación de un buen sistema de gestión de calidad.

2.10.3. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La organización debe estar en continuo seguimiento para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad estableciendo los procesos necesarios e implementando las acciones pertinentes.

Es importante para la organización poder tener un control de las entradas y salidas que se permiten dentro de la organización tomando en cuenta que los procesos a crear o que tenga la organización tengan una secuencia interactiva aplicando los respectivos indicadores para medir el desempeño tanto de los procesos como el desempeño del personal.

La organización debe adquirir los recursos que sean necesarios mediante los responsables que estén en la capacidad de la integración de un sistema de calidad y por ende mejorar los procesos.

Por último, esta información debe permanecer documentada para que sea un apoyo en las operaciones futuras y poder tener un punto de comparación en cuanto a la mejora de la calidad de los servicios o productos de la organización.

2.10.4. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización deberá tomar en cuenta las limitantes del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance tomando en cuenta los puntos anteriores todo el contexto de la organización tanto en cuestiones de factores internos y externos, lo requisitos de las partes interesadas y en los productos y servicios que presta la organización.

Tomar en cuenta que dicha información se debe encontrar documentada.

2.11. Política

2.11.1. Establecimiento de la Política de calidad

La alta dirección debe tomar en cuenta que la estrategia que está siguiendo la empresa en cuanto a su sistema de gestión de calidad, lleve de la mano un marco de referencia para los objetivos propuestos de calidad, que incluya un compromiso de la organización del cumplimiento de los requisitos y que de este producto se obtenga una mejora continua.

2.11.2. Comunicación de la política de calidad

La política de calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada, ser entendible y comunicada dentro de la organización y de tal manera que se encuentren disponibles para las

partes interesadas. (ISO 9001:2015).

2.12. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de asignar correctamente los roles y responsabilidades, tomando en cuenta que debe cumplir los requisitos de la Norma Internacional, verificar el desempeño de los colaboradores de la dirección verificando que la organización se enfoca en el cliente para que de esta manera se pueda integrar el sistema de gestión de calidad. (ISO 9001:2015)

2.13. Planificación

2.13.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización al momento de planificar un sistema de gestión de calidad debe considerar diversas cuestiones y determinar los riesgos y oportunidades donde estos deben ser proporcional al impacto que resulta obtener para la conformidad del resultado del producto o servicio a presta por la organización.

Se debe de considerar los efectos negativos que presente la organización evaluando la eficacia de las acciones que se presenten para la integración del sistema de gestión de calidad.

2.13.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Para poder cumplir un sistema de gestión de calidad en base a esta norma

Internacional se debe considerar que:

- Ser coherentes con la política de calidad. (ISO 9001:2015).
- Ser medibles mediante los indicadores que cumplan con los requisitos aplicables. (ISO 9001:2015).
- Ser pertinentes para satisfacer las necesidades de los clientes mediante la conformidad de los productos y servicios. (ISO 9001:2015).
- Dar seguimiento al sistema de gestión de calidad implementado para así poder tener una retroalimentación y mejorar de acuerdo a las actualizaciones que se presenten. (ISO 9001:2015).

Tomar en cuenta que para el cumplimiento de los objetivos hay que realizar las preguntas básicas de

- Qué se desea hacer.?
- Qué recursos van a ser necesarios.?
- Quienes serán los designados.?
- Cuando tendrá culminación.?
- Cómo se van a evaluar los resultados.?

2.13.3. Planificación de los cambios

Para la organización realizar un cambio es inevitable es por ello que se debe de hacer de manera planificada por lo tanto hay que considerar que los cambios a

realizar se deben de realizar de manera potencial , que se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad para ello debemos verificar que estén disponibles los recursos siempre y cuando se asignen las responsabilidades a personas que han tenido el conocimiento y permitan que los cambios no sean tan bruscos que no vayan de acorde con la mejora continua de la calidad.

2.14. Apoyo

2.14.1. Personas

La organización debe de implementar el personal adecuado que sea eficaz que se pueda generar una operación y control de procesos exitosa.

2.14.2. Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura ya sean edificios, equipos, sistemas informáticos, vehículos, software etc., para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. (ISO 9001:2015).

2.14.3. Ambiente para la operación de los procesos

La organización para lograr satisfacer las necesidades de sus clientes debe mantener un ambiente óptimo mediante una combinación de aspectos psicológicos, sociales y físicos.

2.14.4. Recursos de seguimiento y medición

Los recursos que sean suministrados hacia la organización sean apropiados para el tipo de actividad que está realizando tomando en cuenta el propósito de la

misma tomando en cuenta el seguimiento y medición utilizando los diferentes indicadores que van a permitir verificar el desempeño de las estrategias implementadas.

2.14.5. Trazabilidad de las mediciones

La trazabilidad de las mediciones es considerada como parte esencial para que se pueden generar confianza al sistema de gestión de calidad es por ello que debe de cumplir con las siguientes de condiciones.

- Calibrarse o verificarse tomando en cuenta los patrones existentes de no ser el caso se deberán conservarse como información documentada. (ISO 9001:2015).
- Identificarse para poder determinar su estado y realizar un seguimiento continuo. (ISO 9001:2015).
- Protegerse contra ajustes daño o deterioro.

Para ello la organización debe tener en claro que cuando al determinar la medición el resultado no es favorable se debe tomar las respectivas acciones de corrección cuando sean necesarias.

2.14.6. Conocimientos de la organización

Es importante para la organización poder obtener los conocimientos que sean necesarios para cumplir con el proceso de satisfacción en cuanto a la realización de los productos o servicios a prestar.

Es por ello que es necesario realizar una verificación de las fuentes internas y

externas que van a permitir estar adaptado a las tendencias cambiantes y conocimientos o normas actuales.

2.14.7. Competencia

La organización debe determinar que su personal sea competente de acorde a las funciones asignadas basándose en la educación y formación, en base a esto realizar una evaluación de desempeño teniendo la información documentada como evidencia. (ISO 9001:2015).

2.14.8. Toma de conciencia

Como organización deben tomar conciencia en base a las políticas de calidad que se están estableciendo de acorde a la implementación del sistema de gestión de calidad verificando que sus objetivos sean de manera pertinente permitiendo que se verifiquen los beneficios que se vana a adquirir y los riesgos que se corre en cuanto al incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad. (ISO 9001:2015)

2.14.9. Comunicación

Verificar que las comunicaciones internas y externas dentro del sistema de gestión de calidad incluyan las preguntas básicas: ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿A quién?, ¿Cómo?, ¿Quién?, en base a la comunicación.

2.14.10. Información documentada

La información que se cree dentro del sistema de gestión de calidad debe estar documentada como lo requiere dicha Norma Internacional y permitir una mejor eficacia de los procesos que se presenten de la cual va a variar de una organización a otra y esta puede variar dependiendo el tamaño, el giro de negocio, sus productos o servicios. (ISO 9001:2015)

2.14.11. Creación y actualización

Al crear y actualizar información documentada se quiere decir que toda información que se presente dentro de la implementación del sistema de gestión de calidad debe tener su respectiva identificación ya que debe de tener título, fecha, autor o número de referencia. Para así mismo cuando exista algún cambio o actualización se puedan actualizar las fechas o realizar un adjunto al mismo documento con el cual se empezó. De esta forma se podrá realizar una aprobación a conveniencia de las partes interesadas. (ISO 9001:2015)

2.14.12. Control de la información documentada

La información documentada debe estar disponible y sea apta para su uso, deberá estar protegida en cuanto a pérdida o confidencialidad para ello debe de seguir el siguiente proceso:

- Tener un buen uso, acceso, recuperación y distribución. (ISO 9001:2015)
- Almacenar y preservar es decir la información debe de ser legible. (ISO 9001:2015)
- Dar seguimiento a los cambios que se presenten. (ISO 9001:2015).
- Deben conservar dicha información y tenerla dispuesta para la verificación de las partes interesadas. (ISO 9001:2015).

2.15. Operación

2.15.1. Planificación y control operacional

La empresa debe planificar, implementar y controlar los procesos que sean necesarios para cumplir con las condiciones que se establecen ara adquirir los productos o servicios para ello se establece la siguiente fase seguimiento de dichas condiciones:

- Establecer cuáles son los requisitos para nuestros productos y servicios.
- Verificar cuales van a ser los procesos para que sean aceptados nuestros productos y servicios.
- Verificar que nuestros productos a servicios den la conformidad necesaria para satisfacer las necesidades de nuestros productos y servicios.
- Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- Verificar la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en base a esta fase es importante tener confianza en los procesos para ejecutar la venta de nuestro productos o servicios, demostrar la conformidad en base a sus requisitos.

Para que se cumplan todas estas fases la planificación debe ser adecuada para operaciones de la organización, también en caso de cambios que no hayan sido previstos hay que tomar las acciones necesarias para mitigar cualquier efecto adverso. (ISO 9001:2015)

2.15.2. Comunicación con el cliente

La Comunicación con el cliente dentro de la organización es un pilar fundamental para satisfacer cualquier necesidad que presente el cliente en este caso la información que se proporcione debe ser relativa es decir que hay que clarificar cualquier duda hacia el cliente, tratar cualquier asunto que tenga que ver con el cliente por ejemplo los contratos, los pedidos, incluyendo los cambios. La retroalimentación dentro de la comunicación con el cliente es fundamental, es decir que es necesario tomar en cuenta las sugerencias o quejas que se puedan presentar de acuerdo a la calidad de nuestro productos o servicios y por último establecer los requisitos específicos en caso de presentar algún cambio inesperado para aplicar el respectivo plan de contingencia. (ISO 9001:2015)

2.15.3. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Dentro de los requisitos que se pueden aplicar dentro de la organización hay que destacar los siguientes:

- Hay que tomar en cuenta las políticas que se establecen de acuerdo a los reglamentos existentes y gestiones legales que

son necesarias para el manejo correcto de la empresa.

- Aquellos que son considerados por la misma organización ya que esto es relativo de acorde al giro de negocio de la empresa.
- La organización debe de cumplir con claridad completa sobre los productos que ofrece, es decir que el cliente debe de percibir que el producto o servicios que recibe debe ser certero y por tanto cumplir sus necesidades.

2.15.4. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La organización debe demostrar al cliente que sus productos o servicios se van a cumplir de acuerdo a sus necesidades para ello se debe realizar una revisión previa de los procesos y protocolos a seguir para el cumplimiento de la entrega de dicho producto o servicio.

Tomar en cuenta todos los requisitos necesarios ya sean legales propios de la organización o previos que los clientes hayan expresado al solicitar un producto o servicio y por ende resolver las diferencias existente para mejorar de este modo la calidad y que dentro de los procesos se pueda dar un lanzamiento de producto o servicio de manera adecuada, por ejemplo para las empresas que venden por internet es necesario que sea específica en cuanto al

producto ya que de esta manera el cliente no tendrá la seguridad total de la calidad del producto deseado en este caso su mejor carta de presentación serían los catálogos, por ello es importante que los requisitos sean información que este documentada de ser necesario.

2.15.5. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En caso de realizar algún cambio en la parte de los requisitos debe de ser notificada a las partes interesadas y ser conscientes que los cambios deben ser documentados de ser el caso.

2.16. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

2.16.1. Planificación del diseño y desarrollo

Para realizar una correcta determinación del diseño del producto o servicio se debe de verificar las siguientes condiciones

- Verificar a la naturaleza del proceso, cuanto va a durar y ver la complejidad de implementación.
- Verificar cuales van a ser las etapas del proceso y a su vez las actividades especificadas que se presenten en el desarrollo de este sistema de gestión de calidad.
- Los responsables que se van a involucrar en el diseño y

desarrollo.

- Las necesidades de los recursos tanto internos y externo para el diseño y desarrollo de los productos o servicios.
- Controlar las interfaces que se puedan presentar entre las personas que participan en el proceso.
- Los requisitos que sean necesarios para la provisión de productos y servicios.
- El control del proceso en el diseño y desarrollo que esperan las partes interesadas.
- La información debe de estar documentada para demostrar el cumplimiento de los requisitos del diseño y desarrollo.

2.16.2. Entradas para el diseño y desarrollo

Adicional a eso la organización debe de considerar los requisitos para productos específicos y servicios a diseñar los cuales son:

- Los requisitos necesarios para el desempeño.
- La información proveniente de las actividades previas al diseño y desarrollo
- Requisitos legales y reglamentarios.
- Normas, códigos o prácticas que la organización se compromete

a implementar.

- Las consecuencias que se pueden presentar en los fallos existentes debido a la naturaleza de los productos o servicios.

2.16.3. Controles del diseño y desarrollo

La organización debe de aplicar los controles necesarios para el diseño y desarrollo de los productos aplicando las siguientes condiciones:

- Se definen los resultados
- Se evalúa la capacidad de revisar para dar los resultados esperados y que cumplan con los requisitos de las entradas.
- Se verifican las salidas del diseño y desarrollo para ver si estos cumplen los requisitos de las entradas.
- Se validan para asegurarse de que los productos y servicios resultantes para satisfacer los requisitos necesarios.
- Se toman las acciones necesarias sobre los problemas determinados durante las revisiones o las actividades de verificación validación.

Se conserva la información documentada de estas actividades.

2.16.4. Salidas del diseño y desarrollo

La salida del diseño y desarrollo deben cumplir con los requisitos establecidos de las entradas y para esto sus procesos deben de ser adecuados y esto es posterior a la provisión de productos y servicios a su vez debe de existir un seguimiento y medición y que sean apropiados a los criterios de aprobación del producto o servicio, por último, se deben de especificar las características de los productos o servicios que son necesarios para su propósito previsto.

2.16.5. Cambios del diseño y desarrollo

Dentro de los cambios que se vayan a establecer dentro del diseño y desarrollo del producto o servicio deben estar de la mano de los diversos procesos que existan en la creación de nuestro servicio es decir que se debe establecer un proceso explícito de los cambios a realizar dentro de nuestro producto o servicio por lo tanto dichos cambios deben estar aprobados por la dirección o los altos mando de la organización.

Se debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos en el proceso de diseño y de desarrollo de los productos y servicios o tener claro que no exista ningún impacto adverso en la conformidad con los requisitos es decir que deben ser autorizados por las partes interesadas

de esta manera que llegue hacia el cliente de una manera efectiva.

2.17. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

La organización debe estar segura de que los procesos que siguen para la realización del producto o servicio sean correctos en base a los requisitos que se han implantado mediante las actividades que sean necesarias.

Por lo tanto, es necesario que se deben aplicar ciertos controles cuando la organización sea suministrada de manera externa a la cual se la especifica de la siguiente manera:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos son destinados a los propios productos y servicios de la organización.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente por un proveedor externo en nombre de la organización.
- c) Alguna actividad de los procesos tenga que intervenir por medio de un proveedor externo y haya sido aceptada por parte de la organización

De esta manera las organizaciones deben dar indicadores que permitan la medición y así mismo dar seguimiento evaluando el desempeño de las actividades realizadas y para que de esta manera se puedan dar los resultados esperados.

2.17.1. Tipo y alcance de control

Dentro de este capítulo de la norma la organización debe así mismo controlar los procesos y esto no afectar de manera negativa a las

necesidades del cliente, por lo tanto, debe de seguir las siguientes condiciones:

- Establecer seguridad que permita que mediante los procesos externos se encuentran dentro de los requisitos del sistema de control de la calidad.
- Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- Tomar a consideración el impacto de los procesos y la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.

2.17.2. Información para los proveedores externos

La organización debe de asegurarse en establecer sus requisitos previos a la comunicación con el proveedor por lo tanto es importante considera las siguientes actividades.

- Los procesos, productos y servicios a proporcionar
- La aprobación del producto o servicio, de los métodos y liberación de los productos o servicios.
- La competencia existente.
- La relación existente con los proveedores.
- El control y el seguimiento del desempeño del proveedor.

- Las actividades de verificación o validación que la organización o su cliente pretende llevar.

2.18. Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y la provisión de los servicios mediante condiciones que van a ser controladas por lo cual debe ser aplicable según a la información que se encuentre disponible en base a las características de los productos a producir y los resultados esperados. (ISO 9001:2015)

Para ello en este capítulo la norma nos menciona que debemos realizar un seguimiento que permita la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios el uso de la infraestructura necesaria y un entorno que sea adecuado para la operación adecuada de sus procesos, la designación de personas que sean competentes etc. (ISO 9001:2015)

En base a lo anteriormente mencionado se deben implementar planes de acción que permitan prevenir errores en la operación de los procesos del producto o servicio y a su vez realizar un servicio que permita dar seguimiento desde la entrega y posterior a la entrega. (ISO 9001:2015)

2.18.1. Identificación y trazabilidad

La organización debe de identificar las salidas para que de esta

manera se pueda garantizar que el producto o servicio sea de calidad para los clientes en base a los requisitos y también realizar un seguimiento constante y medición a través de la producción del servicio. (ISO 9001:2015)

2.18.2. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe de salvaguardar la propiedad de los clientes y proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos servicios esto quiere decir que se puede incluir, materiales componentes, herramientas y equipos, instalaciones propiedad intelectual y datos personales. (ISO 9001:2015)

2.18.3. Actividades posteriores a la entrega

Se debe tomar a consideración que no solamente se acaba nuestro trabajo cuando se entrega el producto o servicio, para la organización es necesario preservar sus salidas en medida necesaria de acuerdo a la conformidad de sus requisitos los cuales se explican a continuación. (ISO 9001:2015)

Las consecuencias que se puedan dar luego de la entrega del producto o servicio de esta manera poder identificar la vida útil del

producto o servicio, para que se pueda generar una retroalimentación que permita mejorar los procesos. (ISO 9001:2015)

2.18.4. Control de los cambios

La organización debe ser revisada para que de esta manera exista un control de cualquier cambio a realizar en el diseño y desarrollo del producto en la extensión necesario para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. (ISO 9001:2015)

2.19. Liberación de los productos y servicios

La liberación del producto o servicio debe ser en base al cumplimiento de los requisitos establecidos anteriormente con la información documentada para que se lleve a cabo de manera satisfactoria y que se evidencia la aceptación de dicho producto o servicio por una autoridad pertinente en base a sus disposiciones. (ISO 9001:2015)

2.20. Control de las salidas no conformes

La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. (ISO 9001:2015)

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes

maneras:

Corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; información al cliente. (ISO 9001:2015)

La organización debe conservar la información documentada que:

- a) describa la no conformidad. (ISO 9001:2015)
- b) describa las acciones tomadas. (ISO 9001:2015)
- c) describa todas las concesiones obtenidas. (ISO 9001:2015)
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. (ISO 9001:2015, pág. 5).

2.21. Evaluación de desempeño

Dentro de la evaluación del desempeño y en base a la norma establecida es importante aclarar que la evaluación de desempeño es una manera indispensable de encontrarnos con la eficacia y la eficiencia del ejercicio de nuestra organización por lo tanto es importante realizar un seguimiento mediante una serie de evaluaciones a las partes interesadas que conllevan, trabajadores, accionistas proveedores y clientes quienes son los pilares fundamentales que van a permitir que la empresa continúe prestando sus servicios.

2.22. Seguimiento, Medición y Análisis de Evaluación.

La organización debe determinar mediante un seguimiento el comportamiento o los

resultados adquiridos del sistema de gestión de calidad es decir que se debe realizar una evaluación del desempeño por parte de la organización en la cual se establecen los parámetros que van a permitir saber en que momento se va a realizar la medición y el seguimiento y de esta manera la obtención de los resultados para ello es importante tomar en cuenta los indicadores que se van a tomar para dicha medición para obtener una información documentada.

2.22.1.1. Satisfacción del cliente

En cuanto a la satisfacción del cliente es importante para la organización ya que deben cumplir con sus necesidades por lo tanto debe de existir un método que permita darle seguimiento para que se pueda revisar dicha información e implementar planes de acción que permitan que el cliente se sienta conforme, para ello se deben realizar encuestas que permitan darle la oportunidad de implementar un buzón de sugerencias. (ISO 9001:2015, pág. 30 Cap.9.1.2)

2.22.1.2. Análisis y Evaluación.

La organización debe tomar en cuenta que los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición esto va a permitir que la empresa pueda realizar una evaluación mediante los parámetros descritos a continuación.

- a) La conformidad del producto o servicio. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.1.3)
- b) El grado de satisfacción al cliente. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.1.3)

- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.1.3)
- d) Lo planificado se implemente de forma eficaz. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.1.3)
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.1.3)
- f) El desempeño de los proveedores externos. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.1.3)
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.1.3)

2.23. Auditoría Interna

La organización debe tomar en cuenta que se debe planificar auditorías internas que van a permitir mejorar la gestión en cuanto a la calidad, por lo cual es se va a llevar a cabo tomando en cuenta los requisitos propios de la organización y utilizando la Norma Internacional ISO-9001:2015. (ISO 9001:2015, pág. 31 Cap. 9.2)

2.24. Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad a intervalos planificados para asegurarse de su eficacia y alineación con las normas. (ISO 9001:2015, pág. 32 Cap. 9.3)

2.24.1. Entradas de la revisión por la dirección

Dentro de las entradas debe incluirse y llevarse a cabo mediante la revisión de las acciones o cambios realizados por parte de la alta dirección en este caso se deben llevar a cabo un seguimiento general

otorgado por el sistema de gestión de calidad.

2.24.2. Salidas de la revisión por la dirección

Dentro de las salidas la alta dirección debe tomar a consideración los cambios que se deben de realizar para mejorar el desempeño de la organización o que tipo de innovación se podrían adquirir para la mejora del giro del negocio por lo tanto en base a esto se debe buscar una oportunidad de cambio que permita adquirir nuevos recursos hacia la organización dejando dicha información documentada para revisión de la misma.

2.25. Mejora

La organización para poder mantenerse estable dentro del mercado debe mejorar cada día más en sus procesos ya sea con el personal que se desempeña dentro de la misma incluyendo nuevas capacitaciones y seguimiento de la calidad del trabajo que ellos están prestando que sus procesos se mejoren y por otro lado mejorar la calidad del servicio prestado buscando nuevas técnicas que van a permitir cumplir con los requisitos de los clientes.

2.25.1. No Conformidad

En cuanto a las no conformidades es decir a las quejas existentes dentro de la empresa ya sea por parte de los clientes o por parte interna de la empresa es importante gestionar un plan de acción que permita satisfacer la no conformidad en base a un canal que permita al cliente

dejar sus sugerencias para realizar los cambios y de esta manera mantener dicha información de cualquier cambio que se necesario de manera documentada.

2.25.2. Mejora continua

Como organización se debe estar en constante actualización de cualquier cambio existente dentro del sistema de gestión de calidad considerando los resultados obtenidos y realizando un análisis de evaluación que van a permitir establecer nuevos cambios o actualizaciones que permitan a la organización abarcar nuevas oportunidades dentro del mercado.

CAPÍTULO III

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN-SITUACIÓN ACTUAL

3.1. Introducción:

La Salud en el Ecuador se ha considerado como parte fundamental para el desarrollo del país por lo tanto se han visto varios factores que no han permitido un desarrollo de la misma, considerando esto se han diseñado varios planes para llegar al paciente y de esta forma que sea su prioridad el cuidado del mismo.

Por lo tanto, HomeCareMed surgió como una empresa familiar en donde su principal objetivo es facilitar a las personas cuidar de su salud, enfocándose principalmente en la calidad de atención prestada al paciente e su apoyo cuenta con personal debidamente capacitado para satisfacer cualquier tipo de necesidad que presente el paciente.

3.2. La Empresa

3.2.1. Historia

En el año 2015 nace Homecaremed como una empresa personal del Dr Feddy Villao fundador de la empresa, quien con su compañeros de clase ven una oportunidad de mercado el poder acudir a los domicilios de los pacientes dando así la comodidad para poder ser atendido de una manera integral en este año se llega a obtener un monto de 800 clientes que se sentían satisfechos con el servicio que se les prestó.

Ya para el año 2017, Homecaremed siendo una empresa personal todavía llega con su primer convenio de subcontratación de varios seguros de salud que permiten que la organización se pueda expandir en el mercado dentro de la ciudad de Quito llegando a obtener alrededor de 350 pacientes mensuales en dicho año.

Para el año 2019 Homecaremed se constituye lealmente como una empresa familiar obteniendo la certificación de obtener el primer permiso de funcionamiento dedicado exclusivamente a servicios médicos en el domicilio obteniendo hasta el momento gratificación por parte de los seguros por la calidad prestada hacia los pacientes.

En la actualidad Homecaremed C.A. ha llegado a obtener en promedio de 1500 pacientes mensuales con sus varios convenios dentro de la ciudad de Quito lo cual ha permitido darnos a conocer dentro del mercado en cuanto a servicios médicos a domicilio, por lo que la organización a logrado alcanzar ser líder en el mercado de servicios médicos a domicilio de esta manera se ha podido lograr un excelente crecimiento de la organización innovando técnicas de calidad dedicadas a mejorar el servicio para la satisfacción total de sus clientes.

3.2.2. Misión, Visión y Objetivos

3.2.2.1. Misión

Somos una empresa dedicada a la prestación de asistencia médica a las personas en la comodidad de su domicilio enfocándonos principalmente en la calidad de atención prestada y por ello contamos con un equipo de médicos especializados para satisfacer los requerimientos y necesidades de nuestros clientes.
(Villao, 2019)

3.2.2.2. Visión

Ser para el 2025 la empresa líder en asistencia de médicos a domicilio a nivel nacional por tener la mejor calidad de atención médico-paciente.
(Villao, 2019)

3.2.2.3. Objetivos

3.2.2.3.1. Objetivo General

Brindar a sus pacientes una solución integral en cuanto a sus necesidades del servicio médico a domicilio apoyados con el personal capacitado mejorando los estándares de calidad con el equipo médico necesario de última tecnología para mantener satisfecho al cliente.

3.2.2.3.2. Objetivos Específicos

En base a investigación a realizar se han establecido ciertos objetivos que van a permitir mejorar los procesos dentro de la organización y mejorar el sistema de gestión de calidad.

- Superar los estándares de calidad en cuanto al servicio médico en el domicilio.
- Realizar una atención personalizada hacia sus pacientes realizando un seguimiento y control de su historia clínica.
- Minimizar la cantidad de pacientes que acuden a emergencia en los hospitales por tener dolencias que pueden ser atendidas en el domicilio del paciente.
- Promover a la sociedad a utilizar el servicio médico a domicilio para tener mayor seguridad en tiempos de COVID-19.

3.3. Actividad Económica

Según las actividades descritas en el RUC su principal actividad es la siguiente:

- Consulta y tratamiento por médicos generales y especialistas en consultorios privados o ambulatorios.

3.4. Productos y Servicios

Homecaremed C.A. ofrece a sus los siguientes servicios que se puede adquirir dentro del domicilio:

- Médico General o Especialista.
- Enfermería a domicilio (procedimientos de curaciones, colocación de sueros, etc.)
- Laboratorio
- Rehabilitación Física

3.5. Organigrama

3.5.1. Organigrama Estructural



Ilustración 1. Organigrama Empresa Homecaremed C.A.

Fuente: (Villao, 2019)

3.5.2. Organigrama Funcional

El organigrama funcional ayuda a establecer funciones que se realizan dentro del organigrama estructural, las cuales se detallan a continuación:

3.5.2.1. Junta General de Socios

Dentro de la junta general de socios establecemos ciertas metas de las cuales deben de cumplir en este caso se deben de basar en las siguientes actividades a continuación:

- Definir los objetivos de la empresa a largo plazo.
- Someter a votación acuerdos.
- Implementar políticas para la actuación de los administradores.
- Designar funcionarios correspondientes.
- Aprobar repartición de Utilidades.
- Revisar la situación financiera y evolución económica de la empresa.

3.5.2.2. Gerente General

El gerente general siendo la cabeza y principal lidel de la empresa debe estar a cargo de diversas funciones que los va a realizar en base a las metas que tenga propuesta la organización:

- Realizar gestión de la sociedad como representante legal.
- Organizar y dirigir los departamentos que conllevan la sociedad.
- Preparar y ejecutar presupuestos aprobados por el directorio.

- Firma de contratos en los convenios a realizarse.
- Rendir cuentas justificadas en los casos señalados por la ley.
- Fijación de objetivos que marcan el rumbo de la organización.

3.5.2.3. Departamento de Marketing

El departamento de Marketing se ha basado en los cambios existentes

- Definir y Gestionar la marca.
- Realizar gestión de campañas para promocionar a la empresa.
- Realizar estudios de factibilidad para la implementación de nuevos servicios.
- Crear comunicación dentro de la empresa.
- Actualizar lista de proveedores o agencias externas que ayuden en la campaña de marketing.
- Dar apoyo en campañas de marketing digital y plataformas creadas.

3.5.2.4. Departamento de Finanzas

Mediante el departamento de finanzas se han establecido las actividades descritas a continuación que van a permitir establecer relaciones comerciales y establecer un correcto manejo financiero.

- Elaborar y presentar los estados financieros.

- Realizar informes en base al presupuesto necesario por cada departamento.
- Dirigir, controlar y supervisar las actividades contables relativas al patrimonio de la empresa.
- Planificar, ejecutar y controlar el presupuesto de gastos asignados a la dependencia, así como procesar el pago de prestaciones sociales al personal de la empresa.
- Coordinar el financiamiento necesario para nuevas inversiones de la empresa.

3.5.2.5. Departamento de Ventas.

El departamento de ventas se encargaran de hacer conocer a la marca y poder posicionarle dentro del mercado basándose en las actividades descritas a continuación:

- Captación de Clientes Potenciales.
- Presupuestar en nivel de ventas a obtener en base a datos históricos.
- Diseñar una política de precios acorde a cada especialidad de servicio médico.
- Realizar estudios de mercado para implementar nuevos servicios médicos.

3.5.2.6. Departamento de Talento Humano

El departamento de talento humano son la base fundamental para el avance de las actividades dentro de la empresa es por ello que están designadas las siguientes actividades.

- Realizar gestión administrativa del personal ya sea nóminas, seguros sociales, contratos etc.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Formar adecuadamente mediante capacitaciones al personal y puedan desempeñar con éxito sus funciones.
- Resolver conflictos presentados y llevar a cabo negociaciones de convenios con el comité de la empresa.
- Llevar a cabo un control de las actividades realizadas y verificar si son correctas las políticas impuestas.

3.6. Recursos Humanos

HOMEAREMED C.A. cuenta con 25 trabajadores que se dividen en las distintas áreas que se componen dentro de la empresa de los cuales son 10 hombres y 15 mujeres que han ayudado al progreso y mantienen a flote a la empresa lo que ha permitido captar gran cantidad de clientes satisfechos que han caracterizado el servicio prestado dentro de la ciudad de Quito.

3.7. Clientes

HOMECAREMED trabaja para grandes empresas de medicina pre-pagadas, a estas empresas también se las pueden considerar una competencia, pero cabe recalcar que son un complemento para la formación de nuestra pequeña empresa y por otro lado nuestra empresa se dedica a prestar cualquier tipo de servicio médico a domicilio. A continuación, se detallan:

SALUDSA

Empresa dedicada al cuidado de la salud quienes ofrecen soluciones integrales a todas las necesidades de salud. Sus oficinas se encuentran en la Av. República del Salvador 1082. (SALUDSA, s.f.)



Ilustración 2: Logo Saludsa

Fuente: (SALUDSA, s.f.)

CONFIAMED

Cuenta con una amplia red de servicios de la salud, prestadores médicos especializados, centros médicos integrales, clínicas y hospitales a nivel nacional. Sus

oficinas principales se encuentran en Av. República E37-55 y, Martín Carrión.



Fuente: (CONFIAMED, s.f.)

TECNISEGUROS

Buscan hacer la diferencia con un servicio excelente de asesoría en seguros para la protección y tranquilidad de nuestros clientes. Sus Oficinas Principales se encuentran en De las Buganvillas N45-129 y De las Higueras.



Ilustración 4: Logo Tecniseguros

Fuente: (TECNISEGUROS, s.f.)

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

El Seguro General de Salud Individual y Familiar entrega prestaciones de salud en sus propias unidades, ubicadas en todas las provincias del país, y a través de prestadores externos que mantienen convenios con el IESS.



Ilustración 5: Logo Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS

Fuente: IESS

3.8. Proveedores

Nuestros principales proveedores son los distribuidores de medicamentos de la ciudad de Quito, la descripción a continuación:

DISFARMED

Uno de nuestros principales proveedores de suministros médicos tanto en medicina como equipos médicos, trabaja con diversos laboratorios farmacéuticos del país. Sus oficinas se encuentran en Humberto Albornoz Oe6-60 Y Armendariz.



Ilustración 6: Logo Disfarmed

Fuente: (DISFARMED, s.f.)

SUMELAB

Sumelab ofrece a todos sus clientes ubicados en las 18 provincias donde tiene una cobertura un servicio de entrega oportuno con variedad y disponibilidad de medicinas, productos de consumo e insumo. Sus oficinas principales se encuentran en la calle Ricardo Jaramillo sector la Magdalena en la ciudad de Quito.



Ilustración 7: Logo Sumelab

Fuente: (SUMELAB, s.f.)

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1. Análisis de estrategias de la organización

4.1.1. Objetivos

La empresa Homecaremed C.A. se ha planteado objetivos en relación a la calidad los cuales se describen a continuación:

- Continua revisión de estándares de calidad de los servicios de presta la empresa
- Mejora de la calidad del servicio de atención a los pacientes es decir mejorar la calidad de la relación médico-paciente.
- Gestionar los recursos de manera eficiente para que de esta manera exista un buen servicio con la cantidad justa de recursos utilizados.
- Perfeccionar la eficacia del sistema de calidad gestionando las no conformidades e implementando planes de acción.
- Mejora en las condiciones de trabajo.
- Innovando nuevas técnicas de servicios y la tecnología a utilizar.
- Capacitando continuamente al personal.

4.2. Análisis de Procesos

Mediante una herramienta basada en la norma ISO 9001:2015 se ha realizado una valoración en la cual se verifica que según el diagnóstico realizado y análisis de la situación actual de la empresa conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se ha obtenido los siguientes resultados: La tabla "TOTAL DE IMPLEMENTACIÓN SGC" muestra que se ha obtenido un porcentaje de implementación de 13.98% con respecto a los 296 "DEBES" que la norma contempla en su totalidad dentro de cada uno de sus requisitos, así mismo la imagen "PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC" muestra que existe una brecha de implementación de 86.02% para el cumplimiento del 100% de la norma.

Tabla 1. Porcentaje de Implementación SGC

%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	13.98%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	86.02%

Fuente: Elaboración Propia

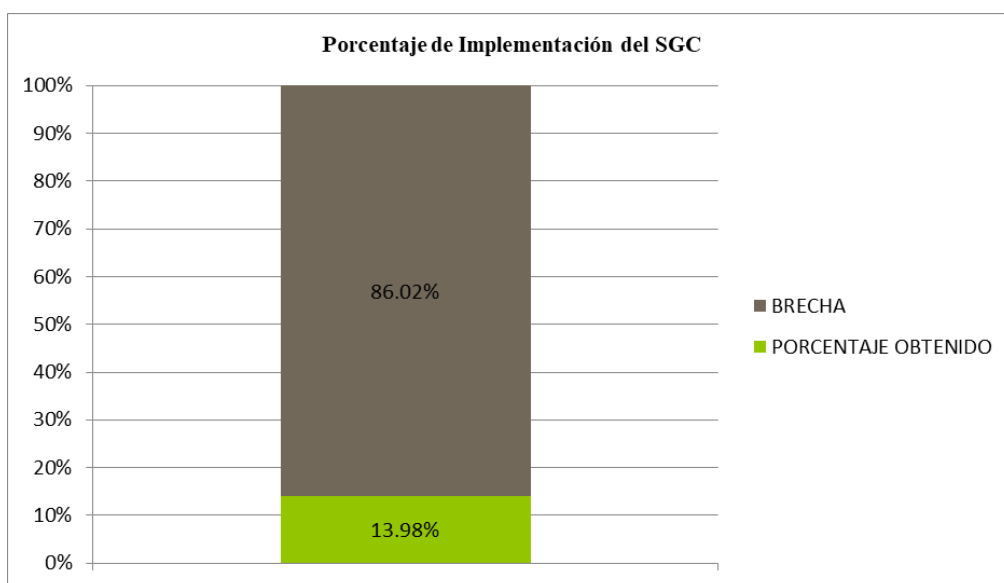


Ilustración 8 . Porcentaje de Implementación SGC

Fuente: Elaboración Propia

Destacamos que la organización claramente se ve que no ha implementado un sistema de gestión de calidad por lo tanto sus procesos se han dado de manera empírica y de los cuales no se han documentado para tener un registro.

4.3. ANÁLISIS POR ESPECIFICACIONES DE LA ISO 9001:2015

Como se muestra en la tabla 'Porcentaje de implementación por cláusula' e imagen 'Porcentaje de implementación por cláusula' se puede observar que el máximo de implementación se encuentra en la cláusula 10. MEJORA con un 20.00% con respecto a los 'DEBES' que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula. También se observa que existe un mínimo de implementación en la cláusula

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO con un porcentaje de 2.03% de implementación con respecto a los 'DEBES' que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 2. Porcentaje de implementación por Cláusula

% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13.64%
5. LIDERAZGO	19.83%
6. PLANIFICACIÓN	4.81%
7. SOPORTE	15.70%
8. OPERACIÓN	16.54%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2.03%
10. MEJORA	20.00%

Fuente: Elaboración Propia

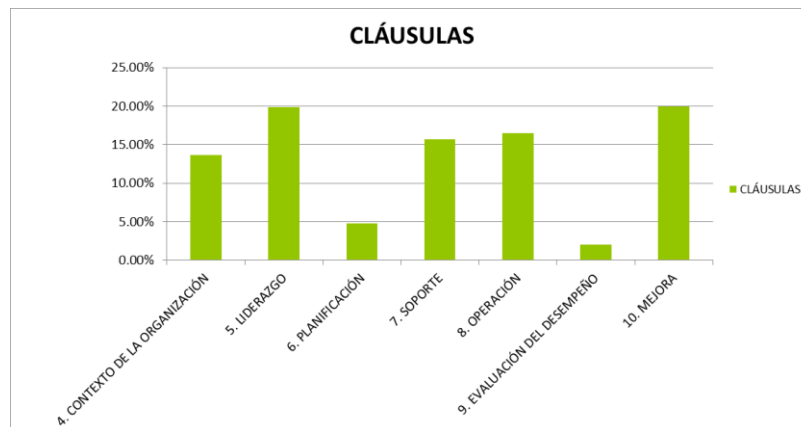


Ilustración 9. % Implementación SGC por cláusula.

Fuente: Elaboración Propia

Dentro del diagnóstico realizado por cada cláusula de la norma ISO 9001:2015 se ha destacado que no tiene registros de planificación en cuanto a la organización siguiendo

que no existe una evaluación de desempeño siendo una empresa de servicios y que por ello debería destacar estrategias para implementar un seguimiento de dichos puntos de la norma.

4.3.1. Contexto de la Organización

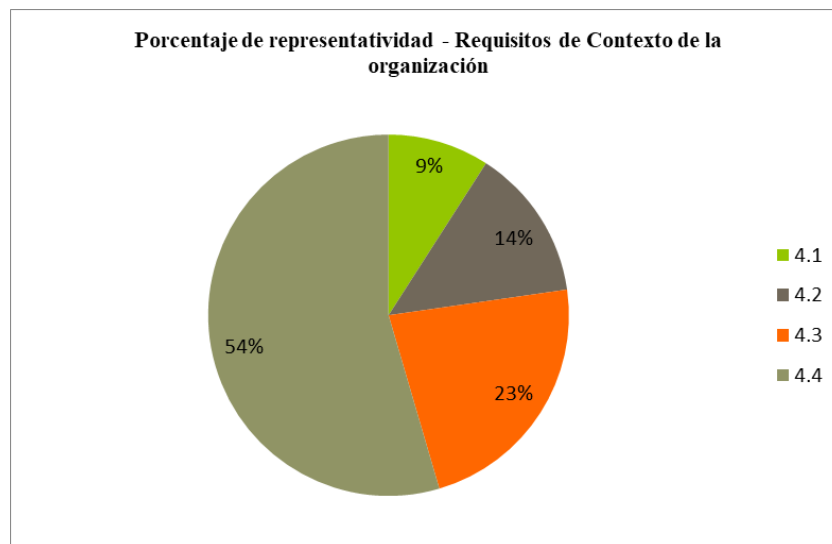


Ilustración 10. Requisitos de Contexto de Organización

Fuente: Elaboración Propia

La imagen Porcentaje de representatividad - Requisitos de Contexto de la organización muestra que el requisito 4.4 SGC y sus procesos tiene un 54.55% de representatividad en la implementación de la cláusula de Contexto de la Organización mientras que el requisito 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto tiene un 9.09% de representatividad en cuanto a la implementación del total de la cláusula antes mencionada.

Según se muestra en la tabla CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN el porcentaje de implementación alcanzado es de 13.64% con respecto a los 22 DEBES que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 3. Contexto de la Organización

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
	0% -No documentado / No existente	25% - Aplicado / No documentado	50% - Documentado / No aplicado	75% - Aplicado y documentado	100% - Aplicado, documentado y controlado	No aplica	
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
4.1	1	1	0	0	0	0	2
4.2	3	0	0	0	0	0	3
4.3	3	1	0	1	0	0	5
4.4	5	7	0	0	0	0	12
TOTALES	12	9	0	1	0	0	22
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN CLÁUSULA 4							
13.64%							

Fuente: Elaboración Propia

El 54.55% de los DEBES se encuentra en 0% -No documentado / No existente, un 40.91% se encuentra 25% - Aplicado / No documentado, mientras que un 0.00% se encuentra 50% - Documentado / No aplicado.

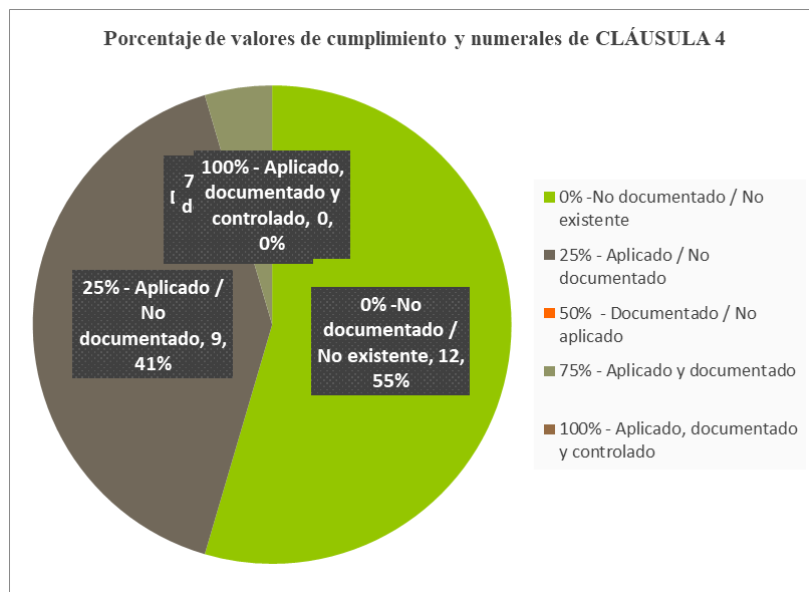


Ilustración 11: Porcentaje de cumplimiento de la Cláusula Nro. 4

Fuente: Elaboración Propia

4.3.2. Liderazgo

La imagen Porcentaje de representatividad - Requisitos de liderazgo muestra que el requisito 5.1 Liderazgo y compromiso tiene un 51.72% de representatividad en la implementación de la cláusula de Liderazgo, mientras que el requisito 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización tiene un 20.69% de representatividad en cuanto a la implementación del total de la cláusula antes mencionada.

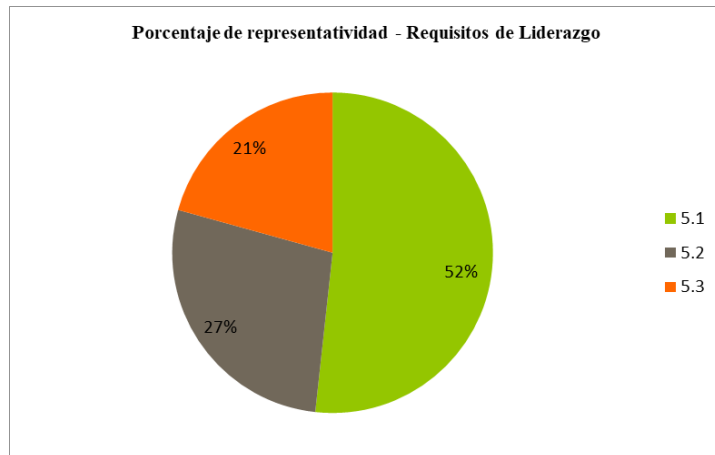


Ilustración 12: Porcentaje de requisitos de liderazgo

Fuente: Elaboración Propia

Según se muestra en la tabla LIDERAZGO el porcentaje de implementación alcanzado es de 19.83% con respecto a los 29 DEBES que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 4. Liderazgo

5. LIDERAZGO							
	0% - No documentado / No existente	25% - Aplicado / No documentado	50% - Documentado / No aplicado	75% - Aplicado y documentado	100% - Aplicado, documentado y controlado	No aplica	
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
5.1	1	13	1	0	0	0	15
5.2	5	3	0	0	0	0	8
5.3	2	3	1	0	0	0	6
TOTALES	8	19	2	0	0	0	29
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN CLÁUSULA 5							
19.83%							

Fuente: Elaboración Propia

El 27.59% de los DEBES se encuentra 0% -No documentado / No existente, 65.52% se encuentra 25% - Aplicado / No documentado, un 6.90% se encuentra 50% - Documentado / No aplicado, mientras que un 0.00% se encuentra 75% - Aplicado y documentado

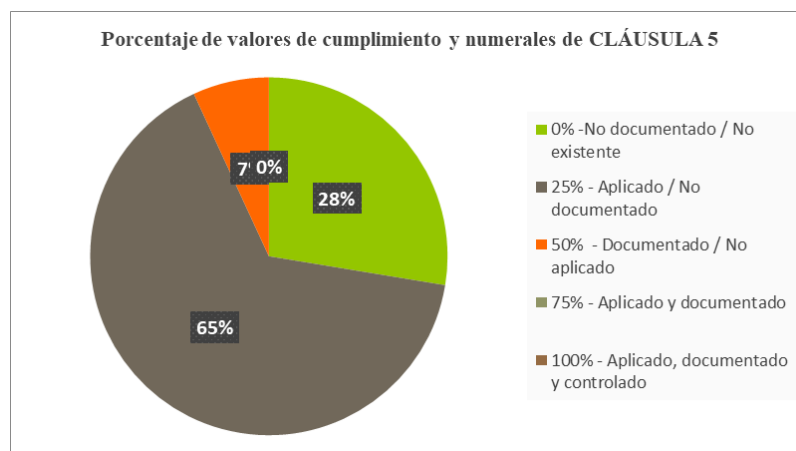


Ilustración 13. Cumplimiento Liderazgo

Fuente: Elaboración Propia

4.3.3. Planificación

Según se muestra en la Tabla PLANIFICACIÓN el porcentaje de implementación alcanzado es de 4.81% con respecto a los 26 DEBES que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 5. Planificación

6. PLANIFICACION							
	0% - No documentado / No existente	25% - Aplicado / No documentado	50% - Documentado / No aplicado	75% - Aplicado y documentado	100% - Aplicado, documentado y controlado	No aplica	
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	5	3	0	0	0	0	8
6.2	14	0	0	0	0	0	14
6.3	2	2	0	0	0	0	4
TOTALES	21	5	0	0	0	0	26
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN CLÁUSULA 6							
4.81%							

Fuente: Elaboración Propia

La imagen Porcentaje de representatividad - Requisitos de Planificación muestra que el requisito 6.2 tiene un 53.85% de representatividad, siendo este el requisito con mayor representatividad en esta cláusula, mientras que el requisito 6.3 tiene un 15.38% de representatividad.

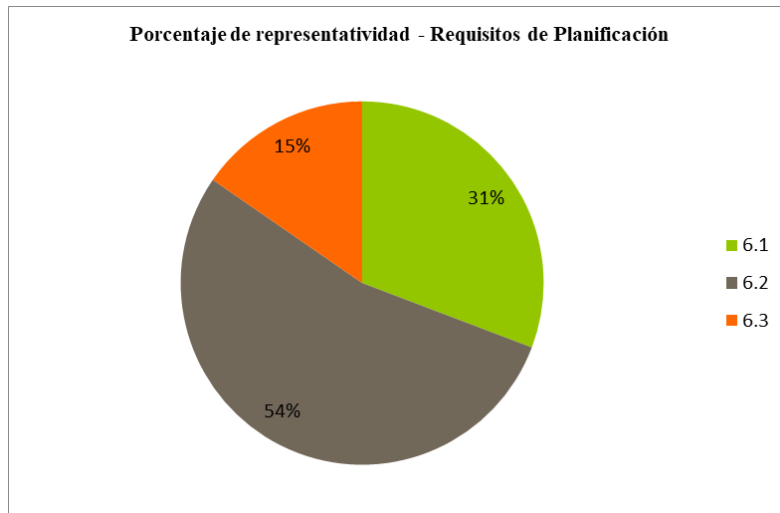


Ilustración 14. Requisitos de Planificación

Fuente: Elaboración Propia

El 80.77% de los DEBES se encuentra 0% -No documentado / No existente, 19.23% se encuentra 25% - Aplicado / No documentado, 0.00% se encuentra 50% - Documentado / No aplicado, un 0.00% se encuentra 100% - Aplicado, documentado y controlado, mientras que un 0.00% se encuentra 75% - Aplicado y documentado

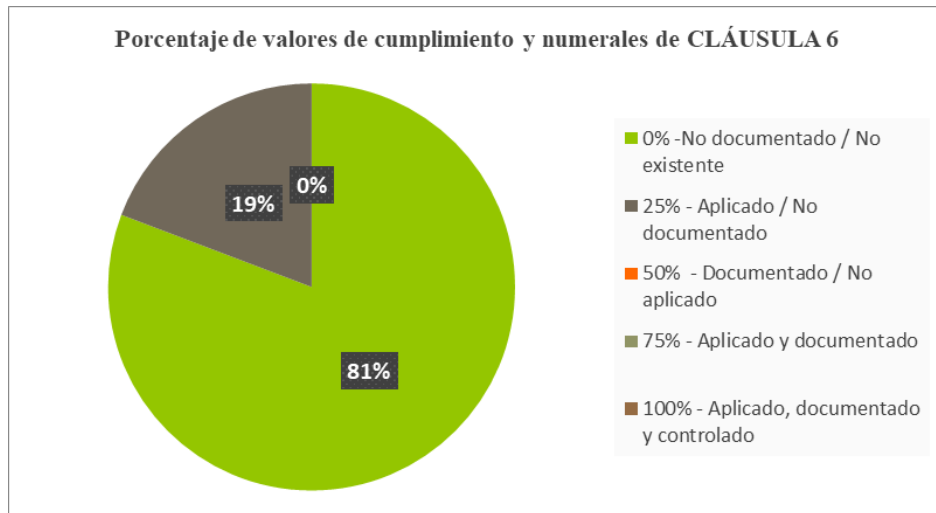


Ilustración 15. Cumplimiento Planificación

Fuente: Elaboración Propia

4.3.4. Soporte

Según se muestra en la Tabla SOPORTE el porcentaje de implementación alcanzado es de 15.91% con respecto a los 40 DEBES que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 6. Soporte

7.SOPORTE							
	0% -No documentado / No existente	25% - Aplicado / No documentado	50% - Documentado / No aplicado	75% - Aplicado y documentado	100% - Aplicado, documentado y controlado	No aplica	
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	2	15	0	0	0	0	17
7.2	1	3	0	0	0	0	4
7.3	2	2	0	0	0	0	4
7.4	0	5	0	0	0	0	5
7.5	11	3	0	0	0	0	14
TOTALES	16	28	0	0	0	0	44
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN CLÁUSULA 7							
15.91%							

Fuente: Elaboración Propia

La imagen Porcentaje de representatividad - Requisitos de SOPORTE muestra que el requisito 7.1 tiene un 38.64% de representatividad en la implementación de la cláusula de Soporte, mientras que el requisito 7.2 tiene un 9.09% de representatividad.

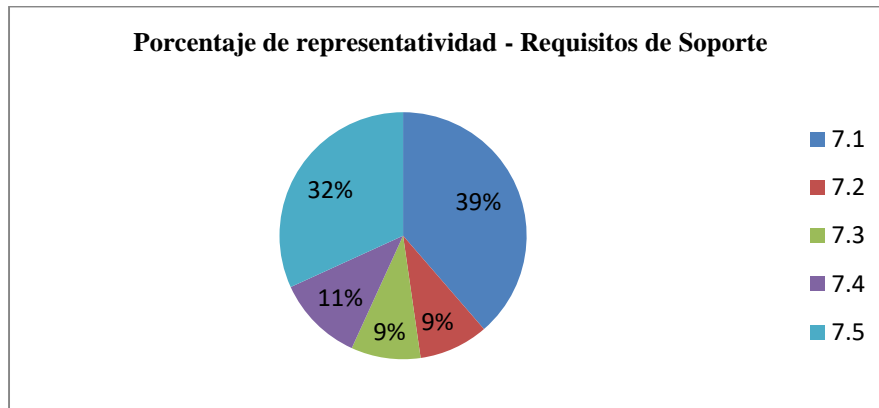


Ilustración 16. Requisitos de Soporte

Fuente: Elaboración Propia

El 36.36% de los DEBES se encuentra 0% -No documentado / No existente y 63.64% se encuentra 25% - Aplicado / No documentado, 0.00% se encuentra 50% - Documentado / No aplicado, un 0.00% se encuentra 75% - Aplicado y documentado

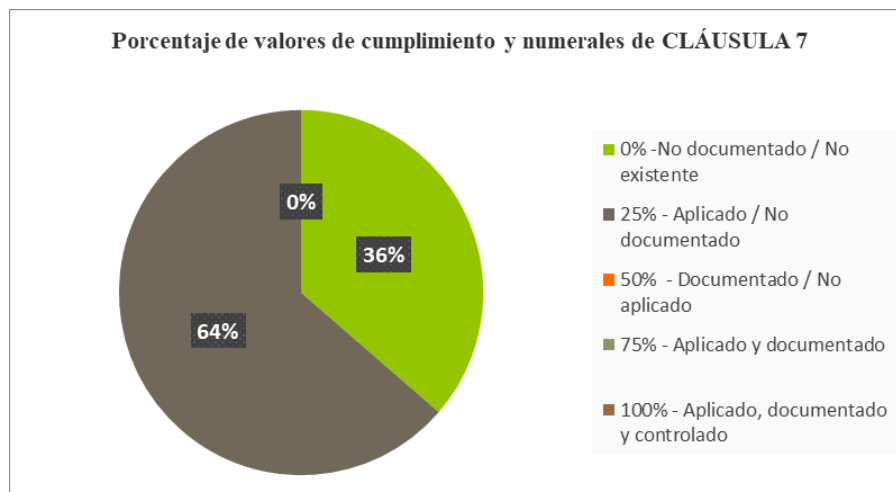


Ilustración 17. SOPORTE

Fuente: Elaboración Propia

4.3.5. Operación

Según se muestra en la Tabla OPERACIÓN el porcentaje de implementación alcanzado es de 16.54% con respecto a los 123 DEBES que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 7 .Operación

8. OPERACIÓN							
	0% -No documentado / No existente	25% - Aplicado / No documentado	50% - Documentado / No aplicado	75% - Aplicado y documentado	100% - Aplicado, documentado y controlado	No aplica	
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
8.1	6	3	1	1	0	0	11
8.2	1	13	5	1	0	0	20
8.3	26	7	2	0	0	0	35
8.4	12	9	0	0	0	0	21
8.5	14	9	1	0	0	0	24
8.6	2	2	0	1	0	0	5
8.7	2	5	3	1	0	0	11
TOTALES	63	48	12	4	0	0	127
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN CLÁUSULA 8							
16.54%							

Fuente: Elaboración propia

La imagen Porcentaje de representatividad - Requisitos de Operación muestra que el requisito 8.3 tiene un 27.56% de representatividad en la implementación de la cláusula de Operación, mientras que el requisito 8.6 tiene un 3.94% de representatividad.

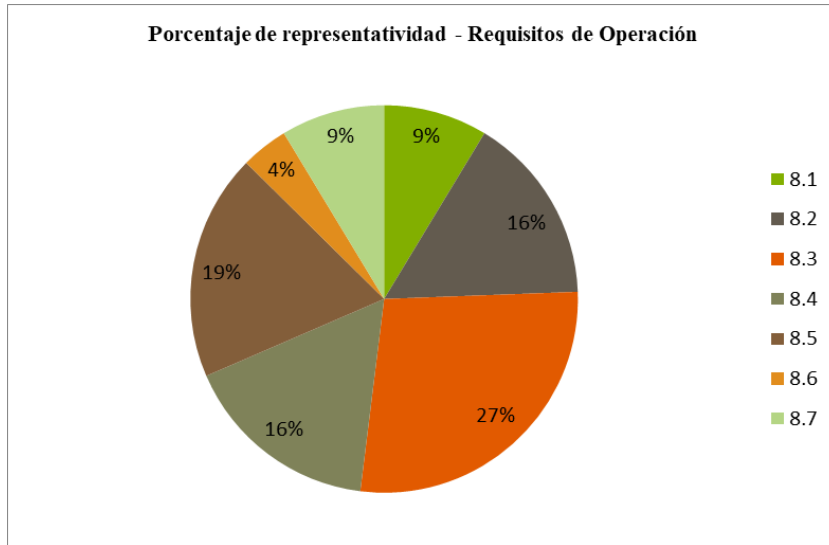


Ilustración 18. Requisitos de Operación

Fuente: Elaboración Propia

El 49.61% de los DEBES se encuentra 0% -No documentado / No existente y 37.80% se encuentra 25% - Aplicado / No documentado, 9.45% se encuentra 50% - Documentado / No aplicado, un 3.15% se encuentra 75% - Aplicado y documentado.

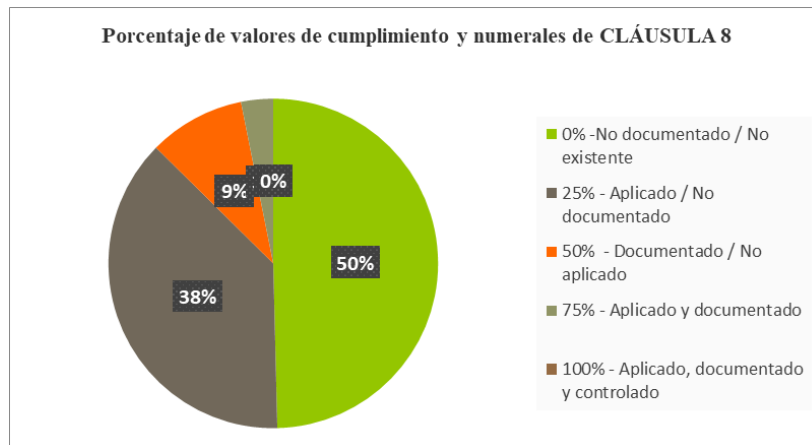


Ilustración 19 Cumplimiento de Operación

Fuente: Elaboración Propia

4.3.6. Evaluación del Desempeño

Según se muestra en la Tabla Evaluación del Desempeño el porcentaje de implementación alcanzado es de 2.03% con respecto a los 37 DEBES que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 8. Evaluación del Desempeño

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
	0% -No documentado / No existente	25% - Aplicado / No documentado	50% - Documentado / No aplicado	75% - Aplicado y documentado	100% - Aplicado, documentado y controlado	No aplica	
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	16	0	0	0	0	0	16
9.2	10	0	0	0	0	0	10
9.3	8	3	0	0	0	0	11
TOTALES	34	3	0	0	0	0	37
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN CLÁUSULA 9							
2.03%							

Fuente: Elaboración Propia

La imagen Porcentaje de representatividad - Requisitos de evaluación del desempeño muestra que el requisito 9.1 tiene un 43.24% de representatividad en la implementación de la cláusula de Evaluación de desempeño, mientras que el requisito 9.2 tiene un 27.03% de representatividad.

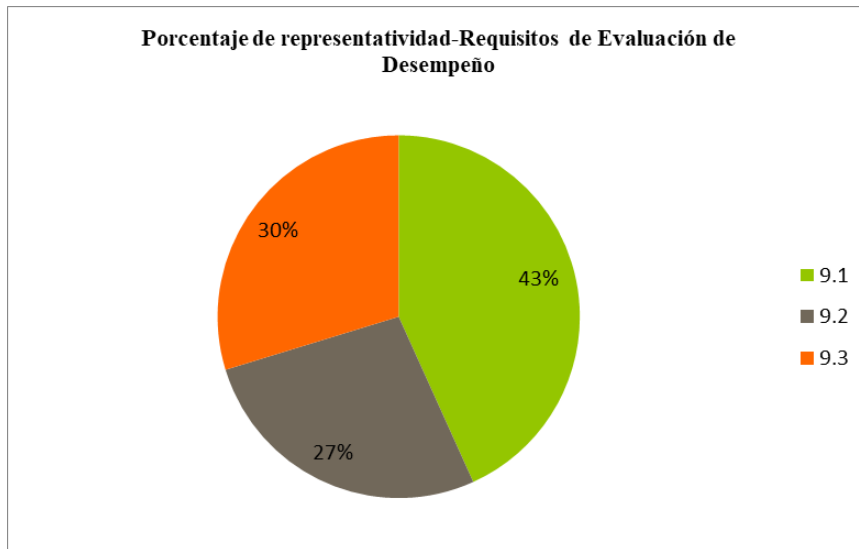


Ilustración 20. Requisitos de Evaluación de Desempeño

Fuente: Elaboración Propia

El 91.89% de los DEBES se encuentra 0% -No documentado / No existente y 8.11% se encuentra 25% - Aplicado / No documentado, 0.00% se encuentra 50% - Documentado / No aplicado, un 0.00% se encuentra 75% - Aplicado y documentado.

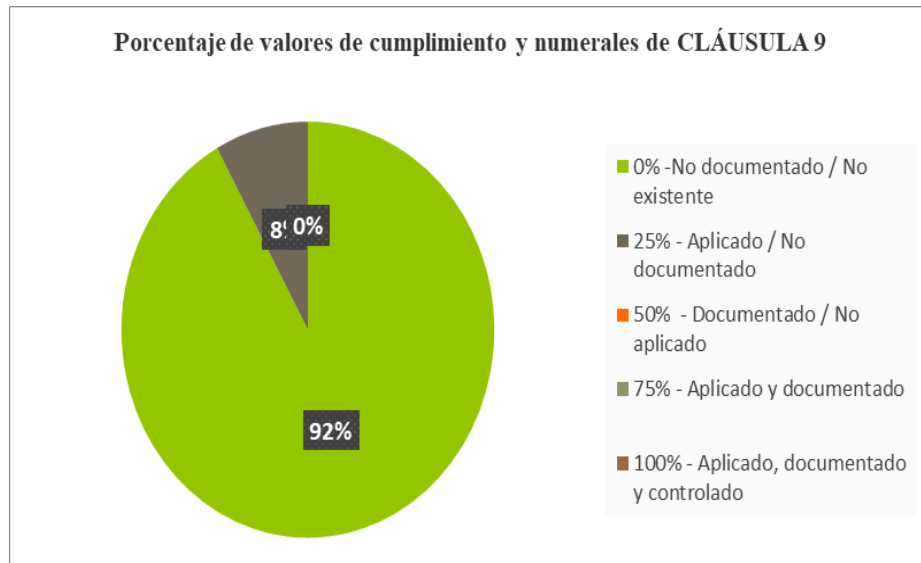


Ilustración 21 Cumplimiento Evaluación de desempeño

Fuente: Elaboración Propia

4.3.7. Mejora

Según se muestra en la Tabla MEJORA el porcentaje de implementación alcanzado es de 22.22% con respecto a los 18 DEBES que se contemplan en los requisitos que la norma establece para dicha cláusula.

Tabla 9. Mejora

10. MEJORA							
	0% -No documentado / No existente	25% - Aplicado / No documentado	50% - Documentado / No aplicado	75% - Aplicado y documentado	100% - Aplicado, documentado y controlado	No aplica	
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	1	2	1	0	0	0	4
10.2	4	4	4	0	0	0	12
10.3	2	0	0	0	0	0	2
TOTALES	7	6	5	0	0	0	18
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN CLÁUSULA 10							
22.22%							

Fuente: Elaboración Propia

La Ilustración Porcentaje de representatividad - Requisitos de Mejora muestra que el requisito 10.2 tiene un 66.67% de máxima representatividad en la implementación de la cláusula de Mejora, mientras que el requisito 10.3 tiene un 11.11% de mínima representatividad.

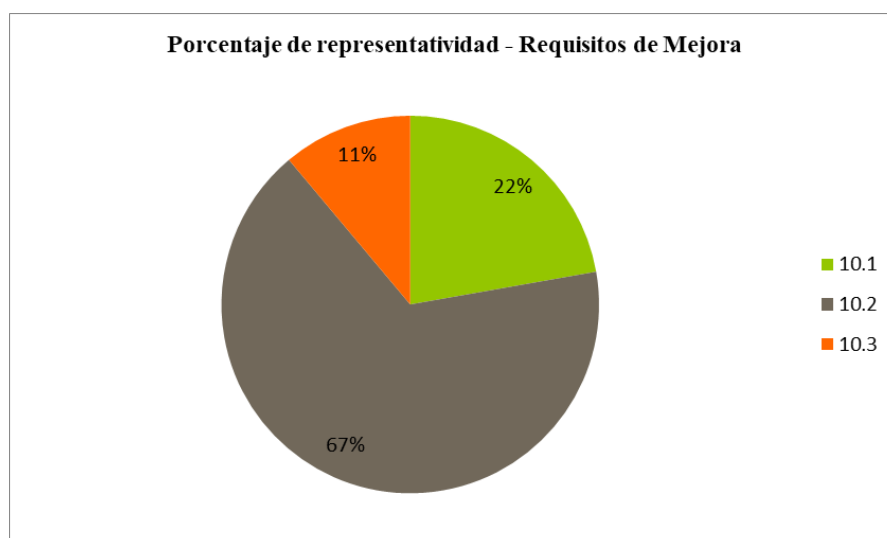


Ilustración 22 Requisitos de Mejora

Fuente: Elaboración Propia

El 38.89% de los DEBES se encuentra 0% -No documentado / No existente y 33.33% se encuentra 25% - Aplicado / No documentado, 27.78% se encuentra 50% - Documentado / No aplicado, un 0.00% se encuentra 75% - Aplicado y documentado.

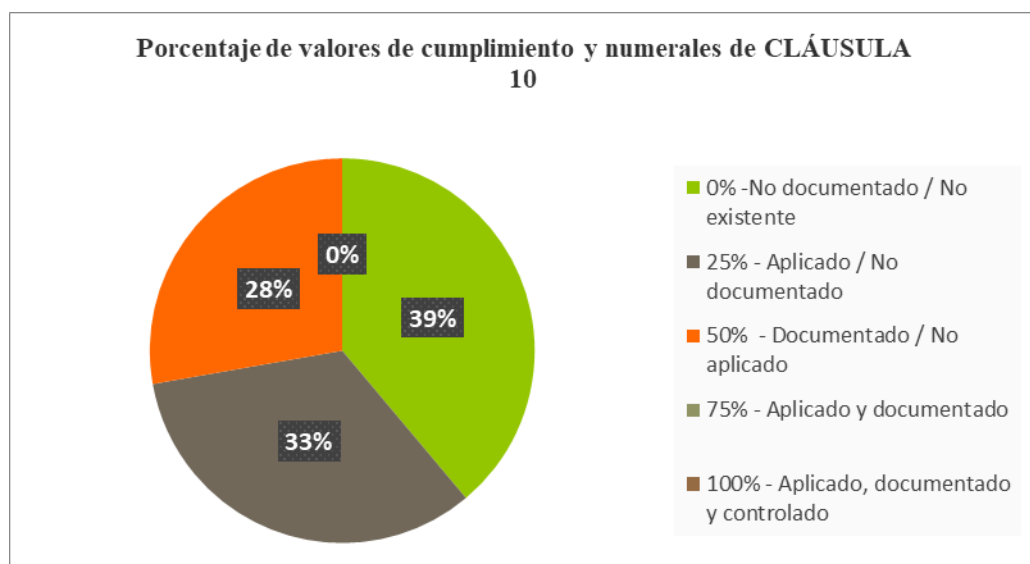


Ilustración 23 Cumplimiento de Mejora

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE MEJORA

5.1. ETAPA 1: PLANIFICACIÓN

Para la organización es importante implementar una propuesta de mejora que permita establecer procesos efectivos en base a esto tomamos la ayuda de la empresa SOY CALIDAD quienes nos presentan un sistema software en el cual nos va a permitir llevar a cabo cada una de las etapas que se presentan en la norma ISO 9001:2015

5.1.1. Contexto de la organización

5.1.1.1. Comprensión de la Organización y de su contexto

Dentro de la organización en base a esta propuesta se han determinado cuestiones internas y externas que son necesarias para el conocimiento a fondo de la misma por ello utilizamos la metodología del análisis FODA, PESTEL, AMOFIT, Fuerzas de Porter, respectivamente.

- **FODA**

Tabla 10. Factores Internos

Factores Internos	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Fortalezas	50%		
Calidad de servicio médico mediante la atención personalizada	0,10	4 (Fortaleza Mayor)	0,4
Atención las 24 horas los 7 días de la semana	0,10	3 (Fortaleza Menor)	0,3
Personal médico capacitado y especializado para la atención médica	0,10	4 (Fortaleza Mayor)	0,4
Diferenciación de servicios médicos	0,05	3 (Fortaleza Menor)	0,15
Se cuenta con una cartera de servicios	0,15	4 (Fortaleza Mayor)	0,6
Debilidades	50%		
Recursos financieros limitados para la compra de activos	0,15	2 (Debilidad Mayor)	0,3
Posicionamiento de mercado	0,20	2 (Debilidad Mayor)	0,4
Falta de instrumental para la mejora del servicio	0,15	2 (Debilidad Mayor)	0,3
TOTAL	100%		2,85

Fuente: Elaboración Propia

En base a este resultado podemos tomar en cuenta que sobrepasa el límite de 2.5 es decir que la empresa puede afrontar el ambiente interno de esta manera se puede aprovechar y establecer estrategias que permita mejorar las debilidades y tomar acciones en cuanto a las fortalezas.

Tabla 11. Factores Externos

Factores externos	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Oportunidades	50%		
Ampliación de mercado por Covid-19	0,10	3 (Importante)	0,3
Convenios con empresas públicas y privadas	0,15	4 (Muy importante)	0,6
Crecimiento de la población	0,15	3 (Importante)	0,45
Desarrollo de nuevas tecnologías	0,10	3 (Importante)	0,3
Amenazas	50%		
Aparición de nueva competencia	0,10	3 (Importante)	0,3
Escasez de personal médico	0,15	4 (Muy importante)	0,6
La situación económica del país no permite que la población adquiera servicios de este tipo	0,15	3 (Importante)	0,45
Falta de identificación de las personas con problemas de salud	0,10	2 (Poco importante)	0,2
TOTAL	100%		3,2

Fuente: Elaboración Propia

En base a este resultado que obtenemos un 3.2 que esta sobre el índice de 2.5 concluyendo que la empresa se encuentra en condiciones de afrontar el entorno de manera adecuada utilizando las oportunidades para enfrentar las amenazas.

- PESTEL/ AMOFHIT

En cuanto al análisis PESTEL/AMOFHIT destacamos que la organización se ha visto involucrado en tanto factores externos como internos de esta forma se han analizado varios factores que de cierta

forma han dado un cambio ya sea de manera muy positiva, positiva o negativo a pesar de ello la organización ha tomado en cuenta dichas características para llevar un nivel de control que va a permitir mejorar los procesos de la misma y de los cuales se describen dentro del ANEXO 1

- **Análisis de las Fuerzas de Porter**

	ANÁLISIS DE PORTER ANÁLISIS DE FUEZAS DE PORTER HOMECAREMED C.A.	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación: 18/03/2021

FUERZA	ANÁLISIS	PUNTAJE
Poder de negociación de los clientes o compradores	La negociación con los clientes ha ido aumentando ya que en el mercado de las atenciones médicas existen varios medios que prestan el mismo servicio ya sea en el sector privado como en clínicas o como en los hospitales públicos que incluso no tiene costo.	5 (no se tiene control)
Poder de negociación de los proveedores o vendedores	La empresa presta un servicio médico por lo tanto es necesario de medicamentos e insumos, es por ello que tiene varios proveedores que ofrecen una gran variedad de precios y productos, el poder de negociación del proveedor es bajo sin embargo buscan mejorar el servicio con descuentos y entrega rápida.	3 (se controla medianamente)
Amenaza de nuevos competidores entrantes	Dentro del mercado de empresas que ofrecen servicio de médico a domicilio en la ciudad de Quito existe mucha competencia, y esto incentiva a que nuevas organizaciones quieran incursionar en este mercado que es rentable sin tener conocimiento alguno sobre la relación médico-paciente.	4 (se controla escasamente)
Amenaza de productos sustitutos	Dentro de productos sustitutos en este caso serían servicios, los cuales son los hospitales públicos, los médicos particulares y las clínicas que ofrecen el mismo servicio en caso de emergencia, es por ello que los clientes optarían por quedarse con lo que ya conocen y prefieren no arriesgarse.	4 (se controla escasamente)
Rivalidad entre los competidores	Existen mucha rivalidad con nuestra competencia ya que es un mercado nuevo dentro del país por lo tanto incurre en la entrada de nueva competencia que buscan ofrecer mayor beneficio utilizando mejores estrategias como la adquisición de ambulancias que facilitan la llegada del médico al domicilio y en un menor tiempo y ofrecen precios más bajos entre otros.	3 (se controla medianamente)

Actin


Ilustración 24. Análisis de las Fuerzas de Porter

Fuente: Elaboración Propia

Mediante la ayuda del sistema a implementar se genera un análisis con ponderación para cada fuerza de Porter de esta manera daremos seguimiento y control que se han realizando dentro de los mismos a su vez se deben de considerar ciertos campos que van a mejorar los resultados del rendimiento de la empresa.

5.1.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para la empresa HOMECAREMED es importante tomar en consideración la importancia de las necesidades de las partes interesadas por lo que se puede demostrar mediante el sistema utilizado la calificación del nivel de pertinencia en la cual se explica la medición en el ANEXO 2 y la gestión que se debe de realizar para mejorar dichos procesos dentro de cada parte interesada involucrada en dicha organización.

	MATRIZ DE INTERESADOS MATRIZ PARTES INTERESADAS HOMECAREMED	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación:

PARTE INTERESADA	REQUISITOS	PODER	INTERES	NIVEL DE PERTENENCIA	CALIFICACIÓN
Interesados internos					
Director General	Incremento de rentabilidad del negocio	2	2	4	Gestionar atentamente
Colaboradores	Satisfacción Laboral	2	2	4	Gestionar atentamente
Socios	Mayor rentabilidad y utilidad	1	1	1	Monitorear
Interesados externos					
Estado	Cumplir normativa 0091	1	2	2	Mantener satisfecho/Informado
Proveedores	Facturación oportuna	2	2	4	Gestionar atentamente
Clientes	Satisfacción hacia el cliente	2	2	4	Gestionar atentamente
Competencia	Abarcar mayo competencia dentro del mercado	2	2	4	Gestionar atentamente

Ilustración 25. Matriz de Partes Interesadas HOMECAREMED

Fuente: Elaboración propia

5.1.1.3. Determinación del alcance del sistema de Gestión de Calidad

El alcance del sistema de gestión de calidad a realizar dentro de la empresa HOMECAREMED C.A. ubicada en la ciudad de Quito es prestar servicios de médicos a domicilio, esto incluye varios servicios como son laboratorio, enfermería, especialistas etc.

5.1.1.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

Se presentan en la siguiente figura el mapa de procesos de la empresa HOMECAREMED C.A. de los cuales se describen los operativos, los de apoyo y estratégicos.

MAPA DE PROCESOS

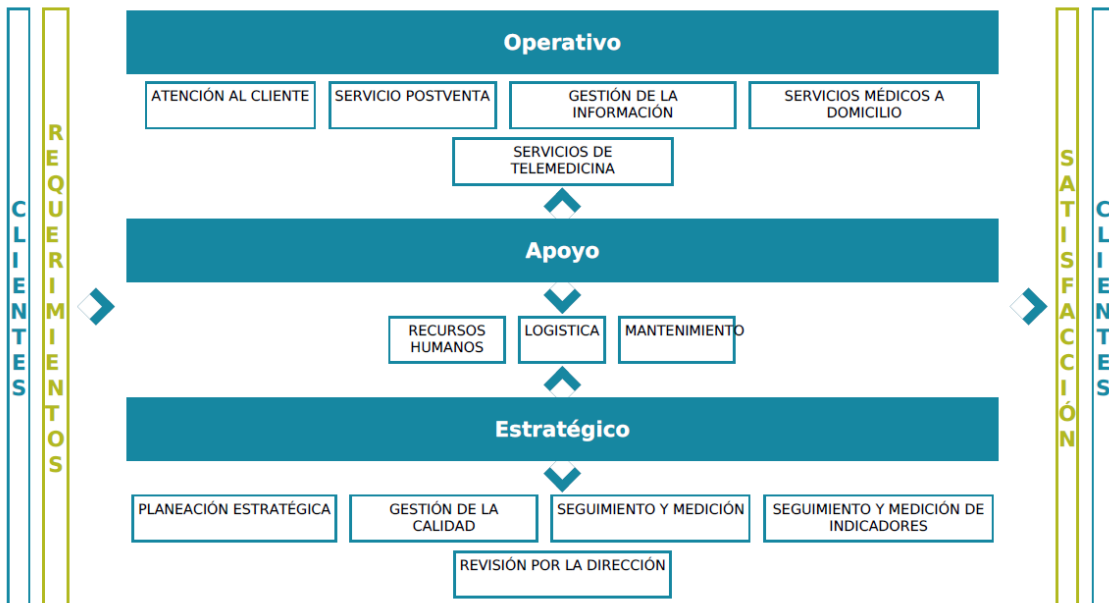


Ilustración 26. Mapa de Procesos HOMEAREMED

Fuente: Elaboración Propia

5.1.1.4.1. Descripción del mapa de procesos.

Dentro del mapa de procesos descrito en la ilustración 25 se pueden destacar las funciones necesarias a tomar para la entrega del servicio final al cliente de los cuales se describen a continuación:

- **Procesos Operativos:** Son las actividades que se realizan dentro del giro del negocio para la entrega del servicio o producto final es decir que dependen de varios procedimientos aunque son de las principales que tienen

contacto directo con el cliente de los cuales se describen a continuación:

- a) **Atención al cliente:** Dicho proceso se crea ya que la empresa al ser prestadora de servicios se maneja mediante un call center que permite tomar las necesidades del cliente y de esta forma se le ofrece al cliente los productos adicionales que se pueden ofrecer, adicional a esto se le da un acompañamiento para calmar su malestar.
- b) **Servicios Médicos a domicilio:** En este proceso y luego de atendido el cliente por el call center y verificado el servicio a desear se procede con la atención en el cual la organización se basa en cuanto a las normativas que presenta en Ministerio de la Salud en Ecuador por lo tanto se siguen los parámetros establecidos por el manual Médico-Paciente y creando los documentos necesarios para que pueda ser culminado dicho proceso.
- c) **Servicios de Telemedicina:** Dentro de este proceso se maneja para solventar las dudas de los pacientes en el caso que se pueda solucionar

con una llamada en su mayor parte se presta para el servicio de Psicología a domicilio.

d) **Servicio PostVenta:** Luego de realizado los servicios ya sea a domicilio o telemedicina se procede mediante el equipo de Call Center a realizar un seguimiento de la calidad de la atención prestada es por ello que se maneja mediante una encuesta para solventar quejas, sugerencias de los pacientes.

e) **Gestión de la Información:** Es importante para la organización manejar dicho proceso ya que la información que obtienen los profesionales de los clientes es confidencial de esta forma la organización al manejar convenios con varias empresas de la ciudad de Quito debe obtener dicha información y gestionarla para que se pueda proceder con el cobro el algunos de los casos.

- **Procesos de Apoyo:** Como su palabra lo dice dichos procesos sirven de apoyo para el funcionamiento de la empresa de los cuales se describen a continuación:

- a) **Recursos Humanos:** Este proceso es considerado uno de los más fundamentales para la organización ya que la empresa busca tener un grupo consolidado que se identifique con la empresa tanto administrativo como logístico.
- b) **Logística:** Mediante este proceso establecemos las compras gestionadas por la organización en cuanto a la gestión de la mismo control de inventarios etc.
- c) **Mantenimiento:** Al ser una organización dedicada a la medicina es importante manejarse mediante el manejo de equipos biomédicos por lo tanto los protocolos existentes para el cuidado del mismo se deben establecer a su vez para el manejo del equipo tecnológico.
- **Procesos Estratégicos:** Dichos procesos son van a seguir con la estrategia empresarial es decir van a tratar de cumplir la meta propuesta por la empresa para en su caso poder crecer o expandirse dentro del mercado de los cuales se describen a continuación:
 - a) **Gestión de la calidad:** Dentro de la gestión de la calidad se deben de verificar mediante una auditoría interna que permita que los procesos establecidos con anterioridad se gestionen de la manera correcta.

- b) **Seguimiento y medición:** En base a este proceso es importante para la organización establecer indicadores medibles en cuanto a los objetivos propuestos por la organización, es así que la organización dará seguimiento al desempeño en general de la organización.
- c) **Revisión por la dirección:** Se realizarán varias auditorías internas que sean lideradas por la alta dirección de esta forma se va a verificar que la información se encuentre documentada.

5.1.2. Liderazgo

5.1.2.1. Enfoque en el cliente


Dentro de la empresa HOMECAREMED C.A. se ha podido evidenciar que lleva a cabo un sistema de control de calidad del servicio prestado por que se lleva a cabo mediante una encuesta de satisfacción del servicio prestado que se expone en el ANEXO 3.

En base a todo lo acontecido se debe tomar en cuenta que para cumplir con los requisitos o necesidades del cliente es importante tomar en cuenta los términos legales o las normativas existentes para mejorar el servicio o en tal caso para cumplir con las obligaciones y en base a ello dar seguimiento su dicho cumplimiento.

Por lo tanto en la tabla que se muestra a continuación se presentan los

requisitos legales y necesarios para que un establecimiento de salud tenga su funcionalidad dentro del país, por lo tanto al ser un establecimiento de baja complejidad y ser uno de los pertenecientes a la Red Privada Complementaria deben ser requisito primordial para el cumplimiento de los derechos de las personas y de los colaboradores que se encuentran trabajando dentro de dicha organización, de esta manera y con la ayuda de la implementación del sistema se han podido determinar los principales requisitos legales .

Tabla 12

 HOMECAREMED C.A.		EVALUACIÓN DE MATRÍZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES PROGRAMA DE REQUISITOS LEGALES HOMECAREMED						MOD:False/001
								Edición: Sin definir
								Fecha: 2021-02-26 03:28:44
Nro	Tipo	Entidad	Norma legal	Fecha de emisión	Art.	Resumen de la normativa	Cómo se cumplirá	Responsable
1	Decreto	Ministerio de Salud	NORMATIVA 0091	02/01/2019	2	Requerimientos que se establecen para el reconocimiento económico para los prestadores de la red privada	Relacionar las instituciones públicas y la red privada complementara para el reconocimiento económico.	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO
2	Ley	Ministerio de Trabajo	CODIGO DE TRABAJO	26/09/2012	2	Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las	Cumplir con los requisitos que den beneficio tanto a los empleadores como a los trabajadores	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO
3	Ley	Asamblea Nacional	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	20/10/2008	1	Presenta los derechos de todos los ciudadanos	Cumplir con los derechos que permitan mejorar dentro de la sociedad	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO
4	Decreto	Ministerio de Salud	MANUAL DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y USUARIO	01/03/2016	1	Dicho manual establecen las condiciones que debe presentar un establecimiento para prestar servicios de salud	Cumpliendo los requisitos que se establecen para la seguridad del paciente	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO

Fuente: Elaboración Propia

5.1.2.2. Establecimiento de la Política

HOMEAREMED C.A. fue establecida en la ciudad de Quito en el año del 2019 dedicada a la prestación de servicios médicos a domicilio.

En relación con la calidad, la Política adoptada por HOMEAREMED C.A. consta de los siguientes puntos:

- **Propósito y contexto de HOMEAREMED:** es una empresa especializada en los siguientes tipos de productos
 - Servicios médicos a domicilio
 - Enfermería a domicilio
 - Laboratorio e imagen a domicilio

Para alcanzar su misión, la estrategia de HOMEAREMED C.A. se fundamenta en el liderazgo, la innovación, mejora continua, el enfoque al cliente, gestión de las relaciones, la especialización, toma de decisiones basado en la evidencia y enfoque de procesos enfocado en los servicios médicos a domicilio.

1. **Apoyo a la dirección estratégica.** Es compromiso de la Dirección que el sistema de la calidad esté alineado y apoye a la dirección estratégica de HOMEAREMED en el logro de sus objetivos.
2. **Normas de calidad.** HOMEAREMED adopta como modelos para la gestión de la calidad la norma ISO 9001:2015 y se compromete a cumplir sus requisitos.

3. **Satisfacción del cliente:** El cliente es la razón de ser de la empresa, por tanto, HOMECAREMED, Se compromete en mantener y mejorar la satisfacción de los clientes, superando sus expectativas; mejorando los estándares de calidad en atención a los pacientes con la tecnología de punta.
4. **Participación de todo el personal.** La calidad se obtiene con la participación de todos los colaboradores, ya que influyen directamente en todos los procesos existente hasta llegar al servicio final, por lo que HOMECAREMED se compromete en proporcionar los recursos adecuados para la difusión y entendimiento de la política a todo el personal para dar cumplimiento.
5. **Cumplimiento de los requisitos.** Es compromiso de la Dirección de HOMECAREMED cumplir con los requerimientos del cliente, con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la empresa, siendo esta una empresa prestadora de servicios de salud.
6. **Mejora continua y objetivos de la calidad:** La Dirección de HOMECAREMED se compromete a mejorar continuamente el sistema de calidad, para lo cual establece los siguientes objetivos generales:
 - Continua revisión de estándares de calidad de los servicios de presta la empresa
 - Mejora de la calidad del servicio de atención a los

pacientes es decir mejorar la calidad de la relación médico-paciente.

- Gestionar los recursos de manera eficiente para que de esta manera exista un buen servicio con la cantidad justa de recursos utilizados.
- Perfeccionar la eficacia del sistema de calidad gestionando las no conformidades e implementando planes de acción.
- Mejora en las condiciones de trabajo.
- Innovando nuevas técnicas de servicios y la tecnología a utilizar.
- Capacitando continuamente al personal.

Estos objetivos generales serán concretados, para cada función y/o proceso, en objetivos anuales de la calidad, los cuales serán coherentes con esta Política y la dirección estratégica.


La política estará documentada y disponible para todas las partes interesadas pertinentes.

5.1.2.3. Definición de roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

Para la determinación y verificación de un buen personal la organización y gracias a el sistema adoptado se ha establecido un perfil de puesto para cada aspirante de la organización y esto es importante ya que se integra dentro de su sistema de gestión de calidad y lo cual es indispensable para obtención de la certificación de calidad.

5.1.2.3.1. Perfil de Puesto

Para determinar el perfil del puesto del empleado mediante el sistema implementado dentro de la organización se destaca se pueden evidenciar las necesidades de la organización para mejorar sus procesos por eso es muy importante tomar a consideración lo que quiere dicha organización, de esta manera poder obtener al personal capacitado para obtener dicho puesto de trabajo es por ello que en las figuras a continuación se presentarán los requisitos necesarios en este caso de un Gerente General.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Gerente General	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación:

2. PERFIL DEL PUESTO	
Estudios	Maestría
Especialidades	Conocimientos en temas administrativos Liderazgo Tener títulos senecyt
Experiencia	Experiencia mínima en puestos similares de 2 años

COMPETENCIAS GENÉRICAS	RELEVANCIA
Domínio de un segundo idioma	Mediana
Desarrollo de inteligencia emocional	Alta
Pensamiento Crítico	Alta
Capacidad de automotivación	Muy alta
Gestión de Tiempo	Muy alta
Flexibilidad	Alta

COMPETENCIAS DE TRABAJO EN EQUIPO	RELEVANCIA
Motivación	Muy alta
Adaptación al cambio	Muy alta
Comunicación	Muy alta

COMPETENCIAS PERSONALES	RELEVANCIA
Liderazgo	Muy alta
Ética e integridad	Muy alta
Visión para los negocios	Alta

COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS	RELEVANCIA
Análisis y solución de problemas	Muy alta
Pensamiento Creativo	Alta
Toma de decisiones	Muy alta
Trabajo en equipo	Muy alta

Ilustración 27. Perfil del puesto de trabajo

Fuente: Elaboración Propia



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
Gerente General

MOD:

Edición: 1

Fecha de aprobación:

Gerente General

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Puesto	Gerente General
Área a la que pertenece	Gerencia
Cargo del jefe directo	
Número de vacantes	2

FUNCIONES

Realizar reportes mensuales de pacientes atendidos.
Realizar reportes mensuales de los objetivos de cada departamento
Dirección y control del correcto funcionamiento de las actividades dentro de la empresa.
Toma de decisiones en caso de temas centrales para la organización.
Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo

FACTORES DE EVALUACIÓN

Evaluar Satisfacción de clientes que han sido atendidos
Nivel de ventas de la organización
Rentabilidad de la organización
Satisfacción Laboral

COORDINACIÓN

SUPERVISORES

SUPERVISADOS

Supervisor de Call Center
Gerente de Marketing
Gerente de Finanzas
Gerente Administrativo
Gerente de Recursos Humanos
Gerente de Operaciones y Logística

Ilustración 28. Responsabilidades del puesto de trabajo

Fuente: Elaboración Propia

5.1.2.3.2. Organización de la Empresa

Dentro de la imagen a presentar a continuación destacamos la mejora incluso de los organigramas ya que cada función es asignada a los colaboradores que están dentro de la organización y por ello se destaca que dentro de la mejora e inclusión del sistema de gestión de la calidad es verificar cada función por cada empleado de la organización, lo cual al momento no presentaba.

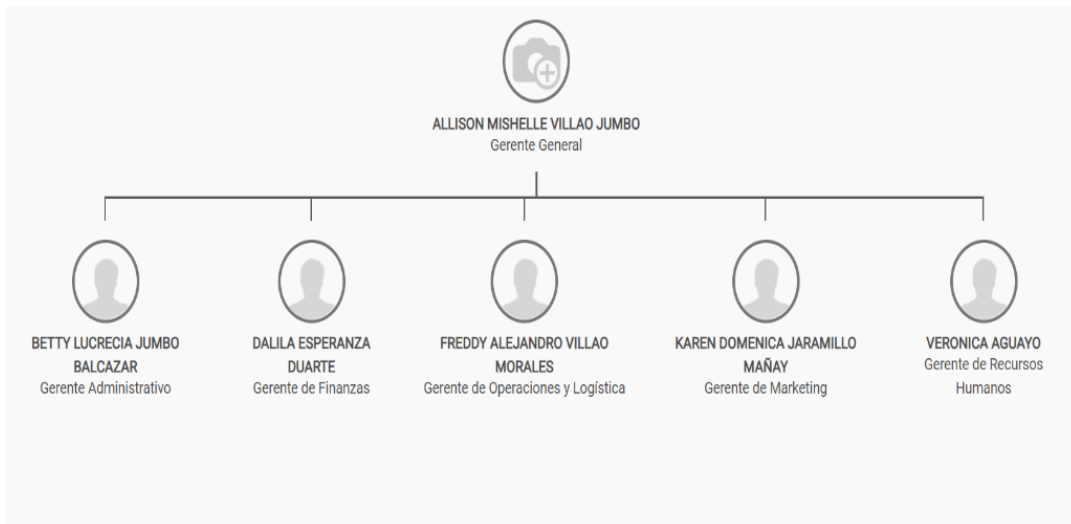


Ilustración 29. Nuevo Organigrama HOMEAREMED C.A.

Fuente: Elaboración Propia

5.1.3. Planificación

En vista de lo anteriormente expuesto se puede establecer que existen ámbitos que es importante tomar en cuenta para implementar un correcto sistema de gestión de la calidad, es por ello que se han determinado en base al FODA, las partes interesadas, requisitos

legales, evaluación de indicadores y las encuestas de satisfacción de los clientes por ello y a continuación se presentan dos matrices en las cuales se detallan los riesgos y oportunidades, que se han llevado a cabo mediante cada actividad que la empresa ha realizado.


 HOME CARE MED C.A.		<h1>Matriz de Riesgo</h1>							MOD: EST-GES-2-0017 Edición: Sin definir Fecha de aprobación: 2021-02-28 00:00:00		
Nro	Área responsable								Modo de fallo/oportunidad potencial		
		Identificado	Efecto	Causa	Impacto (I)	Ocurriencia (O)	Detección	Resultado			
1	Logística y Operaciones	Ingreso de nuevos competidores en el mercado de la salud	Esto Genera que los clientes para cada empresa sean muy pocos lo cual reduce la rentabilidad y no permite que la empresa pueda crecer.	La situación actual del mundo como es la aparición del Virus COVID-19	8	8	6	384	Prestar un servicio diferenciado a los demás.	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-01-29 00:00:00
2	Recursos Humanos	Personal Insatisfecho laboralmente	Alta rotación del personal e incumplimiento de procesos	La causa es la falta de liderazgo dentro de la organización por parte de los altos mandos que no han mantenido una relación que permita a los colaboradores identificarse con la organización.	9	8	6	432	Mejorar las condiciones de trabajo	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-02-26 00:00:00
3	Logística y Operaciones	Cambios tecnológicos de equipos médicos	Los clientes buscan servicio innovador que permita entender mejor su malestar por lo cual se bajaría la cantidad de servicios por falta de innovación de los equipos médicos	La organización se ha mantenido con la atención de forma tradicional sin tomar en cuenta el avance tecnológico de los equipos.	4	4	4	64	Realizar un presupuesto para la compra de equipos nuevos	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-01-26 00:00:00
4	Recursos Humanos	Alta rotación del personal	Demora en la llegada del médico hacia el paciente por falta de personal	Falta de compromiso de los médicos al no ser el trabajo deseado	9	7	5	315	Establecer un programa de incentivos	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-02-26 00:00:00
5	Gerencia	Administración General HOME CARE MED C.A.	Mala organización y así mismo falta de compromiso de los colaboradores de la empresa lo cual no va a permitir con el cumplimiento de los objetivos	No tener compromiso con la organización y por lo tanto se incumplan los procesos a seguir por la administración general.	4	9	2	72	Implementar un plan de incentivos que permita que los colaboradores de la empresa se identifiquen	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-02-26 00:00:00

Ilustración 30. Matriz de Riesgos HOME CARE MED C.A.

Fuente: Elaboración Propia


 HOME CARE MED C.A.		Matriz de Oportunidad						MOD: EST-GES-2-0009	
								Edición: Sin definir	
								Fecha de aprobación: 2021-02-28 00:00:00	
Nro	Área responsable	Modo de fallo/oportunidad potencial					Acciones abordadas	Responsable	Fecha de inicio
		Identificado	Efecto	Causa	Impacto (I)	Resultado			
1	Logística y Operaciones	Incorporación de tecnologías de la información	Mejorar el nivel operativo de la organización aportando un nuevo servicio de calidad hacia el cliente	La necesidad de crear un sistema más organizado para mejorar los procesos.	8	8	Adquirir un nuevo sistema de gestión de calidad que permita mejorar los procesos dentro de la organización	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-01-29 00:00:00
2	Logística y Operaciones	Mayor Cantidad de Clientes Satisfechos	Aumento de satisfacción a nivel del mercado.	Mejorar el servicio mediante capacitaciones hacia los profesionales y preocupándonos por el bienestar del paciente.	8	8	Mejorar la calidad dentro de la empresa	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-01-29 00:00:00
3	Logística y Operaciones	Incremento de los servicios	Aumento de pacientes ya que prefieren ser atendidos en sus domicilios por miedo a contagiarse	Aumento de casos de COVID-19 en nuestro país.	8	8	Realizar un control de pacientes Covid-19	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-01-29 00:00:00
4	Logística y Operaciones	Oportunidades de Operaciones	Mejora del servicio y por tanto se da un valor agregado al mismo	Personal médico especializado con nuevas técnicas de trato hacia los pacientes.	4	4	Prestar un servicio diferenciado a los demás.	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-01-29 00:00:00
5	Administración	Oportunidades de Administración General	Mayor cobertura de mercado por lo tanto la organización obtendrá mayores ingresos para mejorar la misma.	La administración general deberá estar abierta para la búsqueda de nuevos convenios que permitan el crecimiento de la organización.	9	9	Establecer objetivos en los cuales se busque en conjunto con los departamentos crecer la organización	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	2021-01-29 00:00:00

Ilustración 31. Matriz de Oportunidades de la empresa HOME CARE MED C.A.

Fuente: Elaboración Propia

5.1.3.1. Definición de objetivos y planificación para logros

Luego de realizado el análisis de la empresa se necesita implementar objetivos que permitan complementar la conformidad o necesidad establecida por el cliente, con ello llevamos una revisión por las partes interesadas en las que se encuentran nuestros trabajadores, nuestros accionistas, proveedores, finalmente y para la aprobación de los mismos hay que tomar en cuenta la revisión por la dirección que generalmente son los directivos y responsables de la empresa.

A continuación, se establecen varios de los objetivos que es necesario implementar para llevar a cabo un correcto sistema de gestión de la calidad.

1. Continua revisión de los estándares de calidad de los servicios que presta la empresa.
2. Mejora de calidad de los servicios prestados a los pacientes.
3. Gestionar los recursos de manera eficiente para que de esta forma exista un servicio con la cantidad justa de los recursos utilizados.
4. Mejora de las condiciones de trabajo.
5. Gestionar las no conformidades e implementar un plan de acción.
6. Innovar nuevas técnicas de servicios y tecnología a utilizar.
7. Capacitación continua al personal.
8. Dar a conocer la marca dentro del mercado a nivel nacional.

5.2. Hacer

Mediante esta etapa vamos a realizar como su palabra lo menciona es decir se van a verificar exactamente las actividades necesarias para realizar o prestar un servicio adecuado de acorde a lo que la organización cuenta.

5.2.1. Apoyo

5.2.1.1. Recursos

Dentro de la empresa HOMECAREMED C.A. para la implementación de un sistema de gestión de la calidad correcto se establecen todos los recursos necesarios para cada departamento de la organización y de esta forma poder cumplir con las condiciones establecidas por la norma ISO.

5.2.1.1.1. Personas

Para llevar a cabo un mejor seguimiento en cuanto a la evaluación y reclutamiento del personal existente dentro de la organización podemos observar dentro del ANEXO 4 el procedimiento necesario para el reclutamiento necesario para el personal y a su vez la evaluación que necesariamente se debe realizar y en base a estos resultados evaluar la conformidad de los colaboradores dentro de la organización.

5.2.1.1.2. Infraestructura

HOMECAREMED C.A. cuenta con la infraestructura establecida para realizar todo tipo de funciones que se requieran de las cuales cuenta con espacios para las actividades administrativas es este caso, el desarrollo de la gestión de información, call center y administración general contando con

el equipo necesario para para el funcionamiento de la misma, en el caso de los médicos cuentan con su propio vehículo del cual se establecen los requerimientos para el mantenimiento de los mismos así mismo como su equipo médico.

 hcm Homecaremed C.A.	INFORME					MOD: Sin definir
	Programa de Mantenimientos					Edición: Sin definir
						Fecha de validacion: 03/03/2021

NOMBRE	RESPONSABLE	TIPO	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	PRESUPUESTO	FRECUENCIA
Mantenimiento de Equipos Tecnológicos	BETTY LUCRECIA JUMBO BALCAZAR	Interna	10/02/2021	10/02/2022	100,0	Semestral
Programa de mantenimiento de los equipos biomédicos	BETTY LUCRECIA JUMBO BALCAZAR	Interna	10/02/2021	10/02/2022	100,0	Anual

Ilustración 32. Programa de Mantenimiento HOMECAREMED C.A.

Fuente: Elaboración Propia

En base a la figura representada podemos observar que los equipos tecnológicos de la empresa llevan su respectivo mantenimiento así mismo los equipos biomédicos, podemos destacar que dicho programa lleva consigo varios planes de los cuales se basan en peticiones de mantenimiento o calibración por lo tanto se lleva un seguimiento del cumplimiento gracias a la implementación del sistema de gestión de calidad.


 HOME CARE MED C.A.	PETICIÓN DE MANTENIMIENTO	CÓDIGO: APY-MAN-1	
		FECHA DE IMPRESIÓN: 03/03/2021	
Creado por	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Tipo de mantenimiento	corrective
Nombre de los equipos	LAPTOP DELL	Fecha prevista	10/02/2021
Encargado de la validación	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Fecha de ejecución	26/02/2021
Responsable de la ejecución	FABRICIO AGUIRRE	Línea del mantenimiento	Historial de mantenimiento
Equipo de mantenimiento	Mantenimiento interno		
Costo	100		
Descripción de las actividades			
Actualización de antivirus, verificación de programación.			
Solicitado por		Ejecutado por	
Nombre	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Nombre	FABRICIO AGUIRRE
Firma		Firma	

Ilustración 33. Petición de Mantenimiento.

Fuente: Elaboración Propia

Como demuestra la ilustración 32 verificamos que la empresa mediante el sistema de gestión de calidad establece formatos para el mantenimiento de sus equipos en este caso las peticiones que se realizan con las actividades, la empresa al momento se encuentra en la verificación de dichos datos para la inclusión del sistema hacia la empresa.

Nombre	Responsable	Tipo	Fecha inicio	Fecha fin	Presupuesto ...	Frecuencia
Mantenimient...	BETTY LUCRE...	Interna	10/02/2021	10/02/2022	100,00	Semestral
Programa de ...	BETTY LUCRE...	Interna	10/02/2021	10/02/2022	100,00	Anual

Ilustración 34. Mantenimiento de Equipos

Fuente: Sistema Odoo

Es importante considerar la organización que debe mantener la empresa para el manejo de sus recursos en general por lo tanto y mediante el sistema Odoo se ha podido realizar dicha organización en cuanto a los recursos de la empresa en este caso el mantenimiento de la infraestructura, y es por ello que se da un seguimiento del cumplimiento de dichos mantenimientos dando aviso a los usuarios encargados y actualización de ser correspondiente de las fechas establecidas para los mantenimientos, como podemos observar en la ilustración 33 se organizan todos los planes de mantenimiento los cuales se establece los objetivos y las respectivas acciones para el cumplimiento del mismo.

5.2.1.1.3. Ambiente de Operación

En base a las operaciones existentes dentro de la organización es importante mantener un ambiente laboral adecuado por lo tanto se diseña una encuesta basada en la satisfacción laboral que permite establecer los parámetros a seguir para que no exista el riesgo de la alta rotación del personal, y del cual se muestra en el ANEXO 5

5.2.1.1.4. Recursos de seguimiento y medición

Se realiza seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado, en este caso se implementarán los indicadores adecuados para el cumplimiento de las conformidades que solicita el cliente para satisfacer sus necesidades, la organización ha implementado objetivos que van a permitir mejorar sus operaciones tanto interna como externa.

5.2.1.1.5. Conocimiento de la Organización

Es importante para la empresa poder ser reconocida principalmente por sus colaboradores, para ello y poder cumplir con el objetivo de calidad dentro de la organización se diseña un programa de capacitaciones que va a permitir a los colaboradores cumplir de la manera más adecuada con las operaciones asignadas.

En este caso se muestra el ejemplo de las capacitaciones que se realizan para el personal médico.

	PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIONES Programa de capacitación anual Homecaremed Edición-nro.0001	MOD: False/002
		Fecha de aprobación: 03/03/2021

TEMA	EXPOSITOR	MES	FECHA	DURACIÓN	TIEMPO
Protocolos de Bioseguridad	FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	Febrero	01/02/2021	1,0	Interna
Uso de jeringas, almacenamiento , descarte y disposición final de los residuos cortopunzantes	VERONICA AGUAYO	Febrero	02/02/2021	1,0	Interna
Correcto llenado de la hoja de emergencia 008	FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	Febrero	03/02/2021	1,0	Interna
Correcto llenado del archivo plano	VERONICA AGUAYO	Febrero	04/02/2021	1,0	Interna
Seguimiento de control de calidad	ALLISON MISHELE VILLAO JUMBO	Febrero	05/02/2021	1,0	Interna
Verificación de cobertura de pacientes	ALLISON MISHELE VILLAO JUMBO	Febrero	08/02/2021	0,333333	Interna
Utilización del sistema AS400	ALLISON MISHELE VILLAO JUMBO	Febrero	08/02/2021	1,0	Interna
Medidas de seguridad frente al COVID-19	ALLISON MISHELE VILLAO JUMBO	Febrero	09/02/2021	1,0	Interna

Ilustración 35. Programa de Capacitaciones HOMECAREMED C.A.

Fuente: Elaboración Propia

5.2.1.2. Competencia

En base a esta etapa el personal que se encuentra trabajando dentro de la organización debe mantenerse en constante preparación para la mejora de sus habilidades en las actividades asignadas, mediante esto se realizará una evaluación de desempeño y una encuesta de satisfacción laboral ya que en muchos de los casos, el personal no cumple con su perfil al no identificarse con la organización.

Es por ello que deberán seguir ciertas reglas que la organización se les asigna al momento del ingreso a la misma.

5.2.1.3. Toma de conciencia

La empresa llevará a cabo mediante charlas un programa que incursione o permita que el personal conozca los objetivos de llevar a la organización a integrar el sistema de gestión de calidad es por ello que se realizarán ciertas capacitaciones que motive al personal poder incluir este sistema y generar una certificación de calidad.

5.2.1.4. Comunicación

Para gestionar y mejorar la comunicación dentro de la organización es importante poder crear un programa de comunicaciones, esto va a permitir impartir información nueva que permita que dar conocimiento de nuevos procesos o nuevas técnicas de mejorar, esto

permitirá a la organización poder captar y mejorar sus estrategias siempre y cuando se lleve a cabo

En base a esto se ha tomado en cuenta la creación de planes de comunicación de acuerdo a los departamentos de la empresa y a las funciones a realizar es por ello que se crea actas de reunión, se confirma asistencia del personal que asiste, por ende, se comprueba que la comunicación haya sido efectiva.

5.2.1.5. Información documentada

Mediante el sistema adquirido se podrá obtener respaldos que van a permitir poder actualizar versiones de cada documento mediante reportes escritos los cuales se basan en registros que se integran dentro del sistema de gestión de calidad por ello se debe realizar un control necesario.

5.2.2. Operación

5.2.2.1. Planificación Operacional

Dentro de la planificación operacional es importante tomar el control de las actividades en base a los requisitos de los clientes, en este caso se debe de especificar las actividades que se podrían realizar dentro de la organización.

5.2.2.2. Requisitos para productos y servicios

Dar conformidad hacia los requisitos del cliente por lo tanto se debe tener un manejo de las quejas y sugerencias que se pueda gestionar dentro del cliente, manejar un sistema de satisfacción hacia el cliente mediante preguntas que permitan conocer el nivel en que se encuentra la calidad del servicio que presta la empresa.

5.2.2.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente es indispensable para poder obtener una retroalimentación efectiva por ello se realizan llamadas directas que permiten a la organización mejorar en cuanto a los servicios que presta de los cuales se van a manejar mediante acciones correctivas y en base a eso se establecerán objetivos y poder realizar el seguimiento respectivos.

5.2.2.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

Se basa dentro de los procedimientos en los cuales se establece mediante la llamada, el requisito específico que desea el cliente y de esta forma se recolecta la información necesaria para manejar y todo debe llevarse a cabo mediante lo aprobado de lo legal que se refleja en la tabla de requisitos legales.

Para poder hacer la revisión de los requisitos de los clientes, se realiza antes una revisión por el cada jefe de cada departamento, para validar lo establecido en el contrato y después, todos los cambios solicitados serán, se realizará mediante la validación dentro del sistema mediante los mismos mandos, por lo tanto, se crearán nuevas versiones de cada uno de los requisitos que presente el cliente.

5.2.2.3. Cambios de los requisitos para los servicios

Cuando existan cambios en los requisitos para los servicios, así mismo debe realizarse una revisión y en la cual se registran los cambios dentro del sistema, ya que es importante tomar en cuenta cada versión existente de cualquier tipo de cambio a realizarse, por lo tanto, es indispensable poder llevar a cabo mediante un seguimiento de la misma.

5.2.2.3. Diseño y desarrollo

Al momento la organización ha desarrollado dentro de esta propuesta de mejora implementar un nuevo software, de esta manera se van a implementar nuevos cambios de procesos y mejora de productividad a su vez la organización se está basando en un plan de marketing para dar a conocer la marca creando una página web y se incursiona dentro de las redes sociales para darse a conocer a nivel local.

5.2.2.3.1. Diseño de plan de desarrollo de proyecto

Mediante el plan de desarrollo se establecerán varios procedimientos que permiten a la organización mejorar y como su palabra lo indica mejorar el desarrollo de la misma.

5.2.2.3.2. Entradas para el diseño y desarrollo

Para las entradas del diseño y desarrollo de los proyectos, se considerarán todos los procedimientos necesarios para incursionar en un nuevo proyecto a su vez tiene que ir de acuerdo a los requisitos legales y de acuerdo a las normativas impartidas por la alta dirección de esta forma tomar en cuenta que el sistema al que la organización ha adquirido se pueden registrar dichos cambios y por lo tanto es importante dar un correcto seguimiento a dichas entradas.

5.2.2.3.3. Controles y salidas de diseño y desarrollo

Para poder establecer un correcto diseño y desarrollo se debe tomar en cuenta las etapas de los procesos y cambios a realizar siempre y cuando se vean reflejados beneficios para las partes interesadas por lo tanto es importante seguir los procedimientos tomando en cuenta y que se puedan verificar dentro del sistema de gestión de calidad implementados.

5.2.2.3.4. Salidas del diseño y desarrollo

Para las salidas del diseño y desarrollo del servicio a prestar es

importante que de igual manera se puedan registrar correctamente el diseño del servicio especificando las características esenciales del servicio y brindar de acorde a las necesidades que el cliente solicita.

5.2.2.3.5. Cambios del diseño y desarrollo

Todos los cambios solicitados serán registrados en el “registro de cambios” en el cual se especifica; la descripción de los cambios y acciones, los resultados (validación) y la respectiva autorización

5.2.2.4. Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

Se ha desarrollado un registro general de proveedores, a los cuales también se va a evaluar según lo establecido en el procedimiento “Compras y Recepción”

5.2.2.4.1. Generalidades

Mediante el sistema generado para la empresa HOMECAREMED se han establecido un registro de los proveedores y a su vez se especifica las evaluaciones a realizar para realizar un seguimiento del mismo.

5.2.2.4.2. Tipo alcance del control

Para realizar un control estricto del producto o servicio que lleva el proveedor, por lo tanto, se ha determinado condiciones de calificación hacia los proveedores que se describen a continuación:

a) Estratégico. - El proveedor debe de contar con experiencia dentro del mercado, sus entregas deben estar dentro de los tiempos requeridos, que los pedidos que se realicen sean llevados a cabo y sin retrasos y de la misma forma que las entregas se puedan entregar de manera efectiva.

b) Calidad. - Cuidado y manipulación de los productos debe ser la adecuada manteniendo correctas condiciones de almacenamiento y que cuenten con el certificado de calidad.

c) Comercial. - Facilidades de pago, descuentos y un excelente servicio al cliente.

Tabla 13. Tabla de Evaluación del Proveedor

		EVALUACIÓN DE PROVEEDOR				MOD: Código: Fecha de impresión: 16/03/2021	
Fecha de evaluación	26/02/2021	Empresa evaluada	FARMAENLACE		Responsable	BETTY LUCRECIA JUMBO BALCAZAR	
Puntos sobre 100	Aspecto	Puntos parciales	Criterio	Escala (1-5)	Real	Total aspecto	
30	Estratégico	9	Experiencia, tiempo en el mercado	4	36	27	
		6	Entrega de documentación requerida	4	24		
		7	Pedidos realizados atendidos	5	35		
		8	Cumplimiento de entregas	5	40		
45	Calidad	10	Cuidado y manipulación de productos	5	50	45	
		9	Vehículos de reparto con ambientes adecuados de temperatura y humedad de acuerdo al producto	5	45		
		10	Condiciones de almacenamiento que eviten puntos de contaminación	5	50		
		9	Envases / embalaje en buen estado, limpios y/o herméticos	5	45		
25	Comercial	7	Cuenta con certificado de calidad del producto	5	35	19	
		8	Facilidades de pago	3	24		
		6	Precios	4	24		
		5	Descuento	4	20		
		6	Servicio al cliente	5	30		
					Total	91	
PUNTAJE	TIPO DE PROVEEDOR	ACCIÓN A SEGUIR			CALIFICACIÓN PROVEEDOR		91
MUY CONFIABLE	CONFIABLE	NO CONFIABLE					
Enfatizar los puntos fuertes para sostener la posición, APROBADO.	Realizar un seguimiento sobre todo de los puntos débiles. De no cumplirse le dará tratamiento de PROVEEDOR NO CONFIABLE.	NO ACEPTABLE.			Escala 1 = Pésimo 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno		

Fuente: Elaboración Propia

En el caso de la tabla descrita a continuación observamos el manejo de las evaluaciones al proveedor por el cual HOME CARE MED se recibe insumos de la medicación por lo tanto es uno de los principales proveedores para la empresa quien recibe una calificación del 91% en este caso sería muy confiable al sobrepasar los parámetros determinado siendo que a partir de 50% de la calificación o menor sería un proveedor no confiable.

5.2.2.4.3. Información para los proveedores externos

La información de cada proveedor se ha podido registrar mediante la aplicación de un nuevo sistema dentro de la

organización mediante un registro del módulo de proveedores, de esta forma se dará un seguimiento de cada proveedor y se verificará si el mismo es el adecuado para mejorar la calidad de productos que entrega a nuestra empresa o si bien se convierte en un proveedor crítico que no ha permitido que la empresa se destaque.

Para ello y mediante el sistema se podrán generar solicitudes directas hacia el proveedor creando una orden de compra que va a permitir gestionar de mejor forma la adquisición de bienes o servicios teniendo un mejor control de los proveedores

5.2.2.5. Producción y provisión del servicio

5.2.2.5.1. Control de la prestación del servicio

Para el control de la prestación del servicio se han establecido procedimientos que van a dar seguimiento a la calidad prestada hacia los clientes por ello se detallan ciertas condiciones que van a realizar la mejora del servicio hacia los clientes en las cuales se presentan las siguientes:

- Desarrollo de plan de auditoría interna que va permitir evaluar la calidad del servicio que se presta y los procesos que se lleven a cabo se los realiza con total normalidad el cual se presenta en el ANEXO 6.

- Implementación de acciones correctivas para evitar la creación de no conformidades y quejas de los clientes hacia la empresa que se presenta en el ANEXO 7.
- Desarrollo de acciones preventivas en este caso se desarrollan actividades que son de mejora o que se las realiza previo a la auditoría las cual se presenta en el ANEXO 8.

5.2.2.5.2. Identificación y trazabilidad.

Se ha diseña un software y con el mismo que se ha percibido una mejora de los procedimientos en cuanto a la identificación es por ello que contamos con un procedimiento en el cual se basa la gestión de la información y establecer condiciones de mejora para que el cliente reciba su producto en las condiciones requeridas.

5.2.2.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Es importante tomar en cuenta que los productos que se adquieren por parte de la empresa HOMECAREMED C.A. son propios de las marcas que los proveedores no extienden por lo tanto no lleva propiedad alguna de la marca de los proveedores destacando sus productos y estableciendo un uso adecuado de los mismos ya sea en medicación o en equipos

para el manejo de los pacientes

5.2.2.5.4. Preservación

HOMEAREMED no requiere de algún mantenimiento alguno de los productos ya que es una empresa de servicios sin embargo se ha tomado en cuenta y mediante el inventario realizado el control de la medicación mediante el inventario impartido por el sistema el control del material de oficina y por último el mantenimiento de los equipos que maneja la organización

5.2.2.5.5. Actividades posteriores a la entrega

HOMEAREMED C.A. se consideran ciertas actividades a realizar para la evaluación:

- Aplicando los requisitos legales la empresa debe de seguir los requisitos del Ministerio de Salud Pública.
- De la información obtenida por el paciente se destaca el manejo confidencial de la misma para la obtención del pago por parte de las instituciones públicas.
- Se realiza seguimiento de la calidad de la atención brindada para mejorar los estándares de calidad.

5.2.2.5.6. Control de los cambios

Para los cambios que sean necesarios implementar dentro del sistema es importante tomar registro de la misma y poder recibir la aprobación de la alta dirección para poder realizarlo y en el caso que se apruebe se deberá crear un nuevo documento dentro del sistema para que tenga un registro continuo.

5.2.2.6. Liberación de los productos y servicios

Dentro de la empresa HOMECAREMED para poder dar la liberación del servicio es concretando que las capacitaciones hayan sido realizadas adecuadamente y que de esta forma hayan sido efectivas, por lo tanto, se lleva a cabo un seguimiento de prueba para establecer las acciones preventivas correspondientes en caso de que los profesionales pudiesen cometer algún error que hace que no se cumplan con las necesidades de los clientes.

5.2.2.7. Control de las salidas no conformes

Es importante tomar en cuenta la gestión a realizar en el caso de las salidas no conformes lo que no permiten que la empresa pueda obtener una certificación, por lo tanto, se establecen los siguientes parámetros

para llevar un seguimiento de las salidas no conformes de acuerdo al procedimiento del trato de las no conformidades del ANEXO 9.

5.3. Verificar

5.3.1. Evaluación de desempeño

Esta etapa permitirá evaluar si el Sistema de Gestión de Calidad está alcanzando los objetivos planificados y si se está adecuando al contexto de la organización. A partir de la revisión por la dirección y la ejecución de auditorías, posteriormente se van a poder realizar las respectivas evaluaciones y por ende el seguimiento adecuado para establecer las respectivas acciones ya sean correctivas o preventivas.

5.3.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Dentro de esta etapa se establecen objetivos dentro de la organización ya sean internos o externos permitiéndole poder realizar un seguimiento a los mismos y realizar una medición de los cambios que se han producido a lo largo del cronograma establecido es por ello que a continuación se presenta como ejemplo el reporte de los objetivos y de los indicadores que la empresa al momento ya ha implementado dentro del software.

Tabla 14. Listado de Objetivos de la empresa Homecaremed

	LISTADO DE OBJETIVOS	Fecha de Impresión: 2021-03-18 05:34
---	-----------------------------	---

NOMBRE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META
Continua revisión de estándares de calidad de los servicios que presta la empresa.	Adaptar los procesos al servicio de médico a domicilio	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Satisfacción del Cliente	50% Satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la calidad del servicio de atención a los pacientes. 	Gestión Correcta de los recursos que se van a utilizar dentro de la organización Perfeccionar el sistema de capacitaciones mediante programas de seguimiento al personal	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Capacitación del Personal EFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL	2 CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE Personal Aprobado
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar los recursos de manera eficiente para que de esta manera exista un buen servicio con la cantidad justa de recursos utilizados 	Gestión Correcta de los recursos que se van a utilizar dentro de la organización	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Capacidad de Gestión de recursos	%Eficiencia de entrega de insumos
<ul style="list-style-type: none"> Perfeccionar la eficacia del sistema de calidad gestionando las no conformidades e implementando planes de acción. 	Establecer las acciones necesarias para la mejora de procesos en cuanto a las no conformidades	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Indicador de hallazgos de auditoria	Acciones Tomadas en los hallazgos de auditoria
Mejora en las condiciones de trabajo	Mejorar las condiciones de trabajo	ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Retención de Talento Humano	Mayor Cantidad de Trabajadores operativos

© HOMEAREMED C.A. All Rights Reserved.
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA DIRECCIÓN.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15. Reporte de Indicadores

	REPORTE DE INDICADORES	Fecha de impresión: 2021-03-18 05:36
---	-------------------------------	---

PROCESO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA	PERIODO DE MEDICIÓN	RESULTADO	OBSERVACIONES
GC-PR-04. PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA Edición-nro.0001	Satisfacción del Cliente	50,00	Mensual	0,0	
Atención domiciliaria Edición-nro.0001	Capacitación del Personal	2,00	Mensual	0,0	
Atención domiciliaria Edición-nro.0001	EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL	80,00	Semestral	0,0	
GRH-PR-06 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION RECURSOS HUMANOS Edición-nro.0002	Capacidad de Gestión de recursos	50,00	Mensual	0,0	
GC-PR-04. PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA Edición-nro.0001	Indicador de hallazgos de auditoria	80,00	Semestral	0,0	
GRH-PR-06 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION RECURSOS HUMANOS Edición-nro.0002	Retención de Talento Humano	80,00	Anual	0,0	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de los indicadores se han establecido fechas en las cuales no se ha realizado un avance ya que la empresa al momento se encuentra implementando recientemente dicho sistema.

A continuación, se indica el historial en el cual se van a ir midiendo dichos indicadores

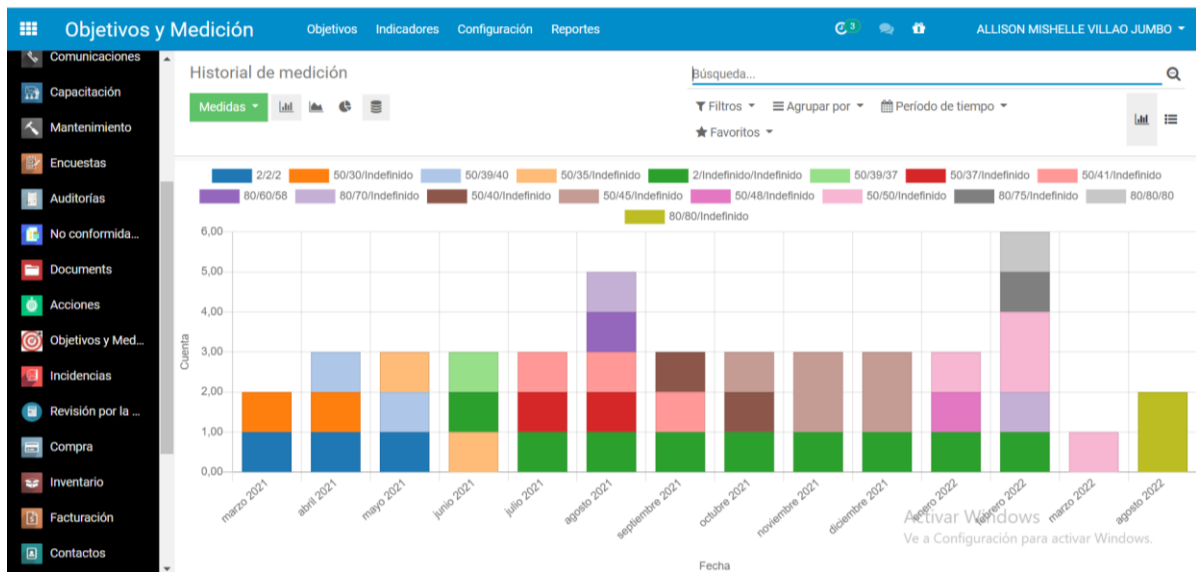


Ilustración 36. Historial de Medición de Indicadores

Fuente: Sistema Odoo

5.3.1.2. Auditoría interna

Mediante la auditoría interna se reflejan diversos controles que se deben especificar para la aplicación correcta de los procesos dentro de la organización en el caso de HOMECAREMED y mediante la ayuda del sistema ha diseñado dentro de sus procedimiento para la Gestión de calidad la aplicación de la auditoria interna, antes la organización realizaba un control de calidad basado en hechos más no se establecieron procedimientos que se lleven un control ahora y mediante la ayuda del sistema toda documentación realizada se documenta y se registra.

Dentro de la auditoría interna se establecen diversos parámetros de gestión de la calidad por lo tanto se definen las responsabilidades y los requisitos que permitan evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad basándonos en los requisitos establecidos por los clientes.

5.3.1.3. Revisión por la Dirección

La Alta dirección se ha basado y dentro de sus procesos estratégicos ha sido la base fundamental la revisión por la dirección ya que se basa en la aprobación de todos los procesos basados en la norma internaciones ISO-9001:2015 de los cuales se describen a continuación.

Las revisiones por la dirección las realizara la alta dirección después de realizadas las auditorías internas al Sistema de Gestión Integral HSEQ las cuales son cada año según el Programa de auditorías internas y revisión por la dirección, y las de seguimiento y renovación programadas por el organismo certificador.

Los líderes de procesos, para efecto de llevar a cabo la mejor revisión posible del Sistema, podrán invitar y reunir formalmente al personal de la empresa o asesores externos que considere pertinente, durante la revisión del Sistema, deberán tener en cuenta mínimo la información siguiente:

- Revisar la política y lo objetivos del Sistema de Gestión Integral de HSEQ.

- La retroalimentación del cliente, personas externas y personal vinculado a la organización Resultados e Informes de auditorías.
- El estado de las acciones correctivas, preventivas e investigación de incidentes.
- Informes, actas, memorandos, comunicaciones, reclamaciones, solicitudes y en general toda información que permita hacer la mejor revisión posible.
- Informes de seguimiento a los indicadores de gestión
- Informes de evaluación de desempeño de los trabajadores.
- Informes de evaluación de proveedores críticos.
- Resultados de participación y consulta.
- Análisis Estadístico de Accidentalidad y enfermedades profesionales.
- Evaluaciones de cumplimiento de requisitos legales y otros.
- Desempeño ambiental de la organización.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- Cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales.
- El desempeño de los procesos, la conformidad del producto y SST.
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores.
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión HSEQ.
- Revisión de los resultados de actividades de Responsabilidad

Social con los grupos de interés (programas, respuesta a quejas, planes sociales).

- Recomendaciones para la mejora.

Por lo tanto, se adjunta el informe realizado por la dirección en el ANEXO 10

5.4. Actuar

5.4.1 Mejora

Como empresa siempre es bueno buscar el cambio para establecer la satisfacción del cliente por ello se han establecido parámetros que buscan establecer objetivos de mejora por ello mediante el sistema se implementaran las acciones necesarias ya sean de mejora, correctivas o preventivas que siempre tendrán un control en base a los indicadores de seguimiento para que se verifique el correcto funcionamiento de los mismos.

5.4.1.1. No conformidad y acción correctiva

Dentro de la no conformidad s han establecido procedimientos que vana permitir tener un control de acuerdo a la gestión de calidad por ello se establecen formatos de seguimientos a las mismas y por ende se aplican las respectivas acciones correctivas que gracias al sistema

implementado se reflejan de la siguiente manera.

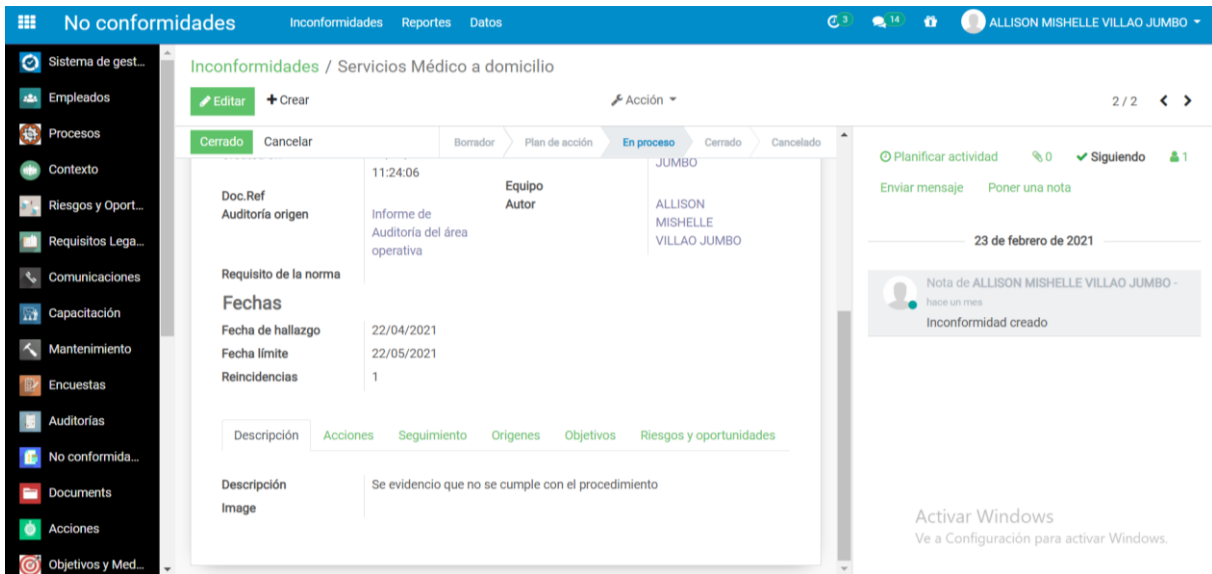


Ilustración 37. No conformidades

Fuente: Sistema Odoo

En base a la Ilustración 37 podemos observar el manejo de las no conformidades que llegasen a existir luego de la auditoría realizada es por ello que hay que tomar en cuenta la norma ISO 9001:2015 de ellos se pueden evidenciar varias falencias dentro de la empresa y que no se hayan documentado a su vez y gracias al sistema de gestión de calidad que se esta integrando se pueden documentar y por lo tanto se plantean acciones y seguimiento de las mismas.

5.4.1.2. Mejora Continua

La empresa HOMECAREMED ha establecido dentro de sus políticas el continuo cambio de la mejora por lo tanto se evidencia que los cambios realizados ya dentro de la organización se han visto

mejorados y se han organizado de acuerdo a sus objetivos es por ello que es estratégico buscar siempre nuevas metas de mejora continua que va a permitir a la empresa a ser mejor en todos los sentidos.

CAPÍTULO VI

6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LA PROPUESTA DE MEJORA

6.1. Activos

6.1.1. Fijos

El total de los activos fijos son \$42.504,00, los cuales se necesitan para el funcionamiento de la empresa.

Tabla 16. Activos Fijos

DETALLE	VALOR
INVENTARIO DE MEDICINAS	\$ 3.884,00
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 2.820,00
EQUIPO DE OFICINA	\$ 3.600,00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$ 1.650,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 550,00
VEHICULOS	\$ 30.000,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 42.504,00

Fuente: Elaboración Propia

Los activos necesarios por categoría son:

Tabla 17. Inventario de medicinas.

INVENTARIO DE MEDICINAS			
<i>Rubro / Descripción</i>	<i>Unidad</i>	<i>Precio unitario</i>	<i>Precio global</i>
KETOROLACO 30mg ampolla (caja)	100	\$ 12.00	\$ 1,200.00
DICLOFENACO 75mg ampolla (caja)	100	\$ 20.00	\$ 2,000.00
PARACETAMOL tabletas 1gr	100	\$ 10.00	\$ 1,000.00
PARACETAMOL jarabe	50	\$ 24.00	\$ 1,200.00
IBUTROFEMO tabletas 400mg	100	\$ 12.00	\$ 1,200.00
SUERO ORAL en sobre	100	\$ 1.50	\$ 150.00
TRAMAL ampolla	80	\$ 4.50	\$ 360.00
METOCLOPRAMIDA tabletas	100	\$ 3.50	\$ 350.00
BUPREX	50	\$ 2.50	\$ 125.00
		TOTAL:	\$ 7,585.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18. Maquinaria y Equipo.

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Equipo médico	12	\$ 80,00	\$ 960,00
Balanzas	2	\$ 50,00	\$ 100,00
Refrigerador	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Camilla	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Caja de medicinas	15	\$ 10,00	\$ 1.410,00
TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPO			\$ 2.820,00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19. Equipo de Oficina.

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PRODUCCIÓN			
Celulares	2	\$ 300,00	\$ 600,00
Suministros	1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
SUBTOTAL			\$ 3.600,00
TOTAL EQUIPO DE OFICINA			\$ 3.600,00

Tabla 20. Equipo de Computo.

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
OFICINA			
Computadoras	3	\$ 500,00	\$ 1.500,00
Impresora Multifunción	1	\$ 150,00	\$ 150,00
SUBTOTAL			\$ 1.650,00
TOTAL EQUIPO DE COMPUTO			\$ 1.650,00

Tabla 21. Muebles y Enseres

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Sillas Giratorias	4	\$ 75,00	\$ 300,00
Estanteria	3	\$ 50,00	\$ 150,00
Vitrina	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Muebles de Oficina	4	\$ 100,00	\$ 550,00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			\$ 550,00

Tabla 22. Vehículos.

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Vehículo	1	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00
TOTAL VEHÍCULO			\$ 30.000,00

6.1.2. Inversión Inicial

La inversión inicial indica la cantidad y la forma en la que se estructura el capital para el funcionamiento de la empresa.

Tabla 23. Inversión Inicial.

INVERSION TOTAL	VALOR
Activos Fijos	\$ 42.504,00
Activos Diferidos	\$ 2.000,00
Capital de Trabajo	\$ 2.496,00
TOTAL INVERSIÓN	\$ 47.000,00

6.2. Financiamiento.

Con el financiamiento realizamos un aporte de los socios por \$ 25.000, y un préstamo de \$ 20.000, que se presenta de la siguiente forma:

Tabla 24. Financiamiento.

FUENTE	APORTACIÓN	%	COSTO DE CAPITAL	PONDERACIÓN
RECURSOS PROPIOS				
Aporte socios	\$ 25.000,00	56%	4,39%	2,44%
RECURSOS AJENOS				
Préstamo bancario	\$ 20.000,00	44%	10,12%	2,98%
TOTAL INVERSIÓN	\$ 45.000,00	100%		5,42%

El préstamo realizado tendrá un plazo de pago de 60 meses destinado para la compra de un activo, por lo tanto se deberá pagar incluyendo los intereses por un valor de \$ 25.567, el interés es de \$ 5.567 y el capital de \$ 20.000.

Tabla 25. Tabla de Amortización.

DEUDA	20.000,00	PLAZO	0	CUOTAS	426,12
TASA DE INTERES	10,12%	PAGO ANUAL	12	FIJAS	
TABLA DE AMORTIZACION DEL PRESTAMO					
MES	DEUDA	INTERES	CAPITAL	CUOTAS	SALDO
	\$ 20.000,00				\$ 20.000,00
1	\$ 20.000,00	\$ 168,67	\$ 257,46	\$ 426,12	\$ 19.742,54
2	\$ 19.742,54	\$ 166,50	\$ 259,63	\$ 426,12	\$ 19.482,92
3	\$ 19.482,92	\$ 164,31	\$ 261,82	\$ 426,12	\$ 19.221,10
4	\$ 19.221,10	\$ 162,10	\$ 264,02	\$ 426,12	\$ 18.957,07
5	\$ 18.957,07	\$ 159,87	\$ 266,25	\$ 426,12	\$ 18.690,82
6	\$ 18.690,82	\$ 157,63	\$ 268,50	\$ 426,12	\$ 18.422,33
7	\$ 18.422,33	\$ 155,36	\$ 270,76	\$ 426,12	\$ 18.151,57
8	\$ 18.151,57	\$ 153,08	\$ 273,04	\$ 426,12	\$ 17.878,52
9	\$ 17.878,52	\$ 150,78	\$ 275,35	\$ 426,12	\$ 17.603,17
10	\$ 17.603,17	\$ 148,45	\$ 277,67	\$ 426,12	\$ 17.325,50
11	\$ 17.325,50	\$ 146,11	\$ 280,01	\$ 426,12	\$ 17.045,49
12	\$ 17.045,49	\$ 143,75	\$ 282,37	\$ 426,12	\$ 16.763,12
13	\$ 16.763,12	\$ 141,37	\$ 284,75	\$ 426,12	\$ 16.478,37
14	\$ 16.478,37	\$ 138,97	\$ 287,16	\$ 426,12	\$ 16.191,21
15	\$ 16.191,21	\$ 136,55	\$ 289,58	\$ 426,12	\$ 15.901,64
16	\$ 15.901,64	\$ 134,10	\$ 292,02	\$ 426,12	\$ 15.609,62
17	\$ 15.609,62	\$ 131,64	\$ 294,48	\$ 426,12	\$ 15.315,13
18	\$ 15.315,13	\$ 129,16	\$ 296,97	\$ 426,12	\$ 15.018,17
19	\$ 15.018,17	\$ 126,65	\$ 299,47	\$ 426,12	\$ 14.718,70
20	\$ 14.718,70	\$ 124,13	\$ 302,00	\$ 426,12	\$ 14.416,70
21	\$ 14.416,70	\$ 121,58	\$ 304,54	\$ 426,12	\$ 14.112,16
22	\$ 14.112,16	\$ 119,01	\$ 307,11	\$ 426,12	\$ 13.805,05
23	\$ 13.805,05	\$ 116,42	\$ 309,70	\$ 426,12	\$ 13.495,35
24	\$ 13.495,35	\$ 113,81	\$ 312,31	\$ 426,12	\$ 13.183,04
25	\$ 13.183,04	\$ 111,18	\$ 314,95	\$ 426,12	\$ 12.868,10
26	\$ 12.868,10	\$ 108,52	\$ 317,60	\$ 426,12	\$ 12.550,49
27	\$ 12.550,49	\$ 105,84	\$ 320,28	\$ 426,12	\$ 12.230,21
28	\$ 12.230,21	\$ 103,14	\$ 322,98	\$ 426,12	\$ 11.907,23
29	\$ 11.907,23	\$ 100,42	\$ 325,71	\$ 426,12	\$ 11.581,53
30	\$ 11.581,53	\$ 97,67	\$ 328,45	\$ 426,12	\$ 11.253,07
31	\$ 11.253,07	\$ 94,90	\$ 331,22	\$ 426,12	\$ 10.921,85
32	\$ 10.921,85	\$ 92,11	\$ 334,02	\$ 426,12	\$ 10.587,84
33	\$ 10.587,84	\$ 89,29	\$ 336,83	\$ 426,12	\$ 10.251,01
34	\$ 10.251,01	\$ 86,45	\$ 339,67	\$ 426,12	\$ 9.911,33
35	\$ 9.911,33	\$ 83,59	\$ 342,54	\$ 426,12	\$ 9.568,80
36	\$ 9.568,80	\$ 80,70	\$ 345,43	\$ 426,12	\$ 9.223,37
37	\$ 9.223,37	\$ 77,78	\$ 348,34	\$ 426,12	\$ 8.875,03
38	\$ 8.875,03	\$ 74,85	\$ 351,28	\$ 426,12	\$ 8.523,75
39	\$ 8.523,75	\$ 71,88	\$ 354,24	\$ 426,12	\$ 8.169,52
40	\$ 8.169,52	\$ 68,90	\$ 357,23	\$ 426,12	\$ 7.812,29
41	\$ 7.812,29	\$ 65,88	\$ 360,24	\$ 426,12	\$ 7.452,05
42	\$ 7.452,05	\$ 62,85	\$ 363,28	\$ 426,12	\$ 7.088,77
43	\$ 7.088,77	\$ 59,78	\$ 366,34	\$ 426,12	\$ 6.722,43
44	\$ 6.722,43	\$ 56,69	\$ 369,43	\$ 426,12	\$ 6.353,00
45	\$ 6.353,00	\$ 53,58	\$ 372,55	\$ 426,12	\$ 5.980,46
46	\$ 5.980,46	\$ 50,44	\$ 375,69	\$ 426,12	\$ 5.604,77
47	\$ 5.604,77	\$ 47,27	\$ 378,86	\$ 426,12	\$ 5.225,91
48	\$ 5.225,91	\$ 44,07	\$ 382,05	\$ 426,12	\$ 4.843,86
49	\$ 4.843,86	\$ 40,85	\$ 385,27	\$ 426,12	\$ 4.458,59
50	\$ 4.458,59	\$ 37,60	\$ 388,52	\$ 426,12	\$ 4.070,07
51	\$ 4.070,07	\$ 34,32	\$ 391,80	\$ 426,12	\$ 3.678,27
52	\$ 3.678,27	\$ 31,02	\$ 395,10	\$ 426,12	\$ 3.283,17
53	\$ 3.283,17	\$ 27,69	\$ 398,43	\$ 426,12	\$ 2.884,73
54	\$ 2.884,73	\$ 24,33	\$ 401,79	\$ 426,12	\$ 2.482,94
55	\$ 2.482,94	\$ 20,94	\$ 405,18	\$ 426,12	\$ 2.077,75
56	\$ 2.077,75	\$ 17,52	\$ 408,60	\$ 426,12	\$ 1.669,15
57	\$ 1.669,15	\$ 14,08	\$ 412,05	\$ 426,12	\$ 1.257,11
58	\$ 1.257,11	\$ 10,60	\$ 415,52	\$ 426,12	\$ 841,58
59	\$ 841,58	\$ 7,10	\$ 419,03	\$ 426,12	\$ 422,56
60	\$ 422,56	\$ 3,56	\$ 422,56	\$ 426,12	\$ -0,00
TOTAL		\$ 5.567,37	\$ 20.000,00	\$ 25.567,37	

6.3. Gastos

6.3.1. Gastos Administrativos

Mostramos a continuación los gastos administrativos proyectados para 5 años:

Tabla 26. Gastos Administrativos.

GASTOS ADMINISTRATIVOS					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Suministros de Oficina	\$ 6.361,00	\$ 6.618,62	\$ 6.886,67	\$ 7.165,58	\$ 7.455,79
Sueldos y Salarios	\$ 168.726,20	\$ 175.660,85	\$ 182.880,51	\$ 190.396,90	\$ 198.222,21
Servicios Básicos	\$ 1.860,00	\$ 1.935,33	\$ 2.013,71	\$ 2.095,27	\$ 2.180,12
Depreciaciones	\$ 7.247,00	\$ 7.247,00	\$ 7.247,00	\$ 6.697,00	\$ 6.697,00
Gastos Constitución	\$ 800,00				
Gastos Arriendos	\$ 3.000,00	\$ 3.121,50	\$ 3.247,92	\$ 3.379,46	\$ 3.516,33
TOTAL	\$ 187.994,20	\$ 194.583,30	\$ 202.275,82	\$ 209.734,21	\$ 218.071,46

6.3.2. Gastos de Ventas

Tabla 27. Gastos de Ventas.

GASTOS DE VENTAS					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
POP	\$ 500,00	\$ 520,25	\$ 541,32	\$ 563,24	\$ 586,05
Redes Soaciales	\$ 1.200,00	\$ 1.248,60	\$ 1.299,17	\$ 1.351,78	\$ 1.406,53
TOTAL	\$ 1.700,00	\$ 1.768,85	\$ 1.840,49	\$ 1.915,03	\$ 1.992,59

6.4. Presupuesto

Dentro del presupuesto de ingresos y egresos de la empresa se va dando un crecimiento

del 3,9% basados en el supuesto histórico obtenido del banco central determinadas por el aumento de gasto de hogares, gasto de consumo final de gobierno y exportaciones detallado a continuación:

6.4.1. Ingresos

Tabla 28. Ingresos

		INGRESOS				
SERVICIO	% CRECIMIENTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		2020	2021	2022	2023	2024
VENTAS DE SERVICIOS	3.9%	\$ 190,125.00	\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13
TOTAL INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS		\$ 190,125.00	\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13

6.5. ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros se desarrollaron en de acuerdo a la información actualizada de la empresa descrita en las siguientes tablas:

6.5.1. Estado de Situación Projectado.

En el Estado de Situación Projectado podemos observar que existe un mejor avance detallado a continuación:

Tabla 29. Estado de Situación Proyectado.

ESTADO DE SITUACIÓN PROYECTADO						
DETALLE CUENTA	2020	2021	2021	2022	2023	2024
ACTIVOS						
CORRIENTES	\$ 21,508.50	\$ 24,322.31	\$ 29,151.07	\$ 33,838.17	\$ 38,382.81	\$ 19,539.42
Caja / Bancos	\$ 2,496.00	\$ 4,568.32	\$ 8,626.67	\$ 12,513.32	\$ 16,226.29	\$ 19,539.42
Anticipo de impuestos (rentafuente)	\$ 19,012.50	\$ 19,753.99	\$ 20,524.39	\$ 21,324.84	\$ 22,156.51	\$ -
NO CORRIENTES						
TANGIBLES	\$ 42,504.00	\$ 35,257.00	\$ 28,010.00	\$ 20,763.00	\$ 14,066.00	\$ 7,369.00
INVENTARIO DE MEDICINAS	\$ 3,884.00	\$ 3,884.00	\$ 3,884.00	\$ 3,884.00	\$ 3,884.00	\$ 3,884.00
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 2,820.00	\$ 2,820.00	\$ 2,820.00	\$ 2,820.00	\$ 2,820.00	\$ 2,820.00
EQUIPO DE OFICINA	\$ 3,600.00	\$ 3,600.00	\$ 3,600.00	\$ 3,600.00	\$ 3,600.00	\$ 3,600.00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$ 1,650.00	\$ 1,650.00	\$ 1,650.00	\$ 1,650.00	\$ 1,650.00	\$ 1,650.00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 550.00	\$ 550.00	\$ 550.00	\$ 550.00	\$ 550.00	\$ 550.00
VEHICULOS	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA		\$ -7,247.00	\$ (14,494.00)	\$ (21,741.00)	\$ (28,438.00)	\$ (35,135.00)
TOTAL ACTIVOS	\$ 64,012.50	\$ 59,579.31	\$ 57,161.07	\$ 54,601.17	\$ 52,448.81	\$ 26,908.42
PASIVOS						
Amortización del Préstamo	\$ 20,000.00	\$ 16,763.12	\$ 13,183.04	\$ 9,223.37	\$ 4,843.86	\$ -0.00
15% Participación Trabajadores por pagar		\$ -	\$ 58.71	\$ 111.18	\$ 249.63	\$ 309.49
25% Impuesto a la Renta por pagar		\$ -	\$ 83.18	\$ 157.51	\$ 353.64	\$ 438.44
Cuentas por pagar	\$ 19,012.50	\$ 19,753.99	\$ 20,524.39	\$ 21,324.84	\$ 22,156.51	\$ -
TOTAL PASIVOS	\$ 39,012.50	\$ 36,517.11	\$ 33,849.33	\$ 30,816.90	\$ 27,603.64	\$ 747.93
PATRIMONIO						
Capital Social	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
Utilidad Neta	\$ -	\$ (1,937.80)	\$ 249.54	\$ 472.52	\$ 1,060.91	\$ 1,315.32
Utilidad Acumulada	\$ -	\$ -	\$ (1,937.80)	\$ (1,688.26)	\$ (1,215.74)	\$ (154.83)
TOTAL PATRIMONIO	\$ 25,000.00	\$ 23,062.20	\$ 23,311.74	\$ 23,784.26	\$ 24,845.17	\$ 26,160.49
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 64,012.50	\$ 59,579.31	\$ 57,161.07	\$ 54,601.17	\$ 52,448.81	\$ 26,908.42

6.5.2. Estado de Resultados Integral

Dentro de la información del balance de la situación financiera de la empresa, mostramos el estado de resultados integral proyectados a 5 años, y se determina que la empresa tiene un buen crecimiento de las ganancias y esto ayudará a mantener mejor su expansión dentro del mercado.

Tabla 30. Estado de Resultados Integral.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL					
DETALLE	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos por Ventas	\$ 190,125.00	\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13
VENTAS DE SERVICIOS	\$ 190,125.00	\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13
Costos de Servucción	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 190,125.00	\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13
GASTOS OPERACIONALES	\$ 190,186.20	\$ 195,615.05	\$ 203,348.91	\$ 210,850.31	\$ 219,232.28
Gastos Administrativos	\$ 188,486.20	\$ 193,846.20	\$ 201,508.42	\$ 208,935.28	\$ 217,239.69
Suministros de Oficina	\$ 6,361.00	\$ 6,618.62	\$ 6,886.67	\$ 7,165.58	\$ 7,455.79
Sueldos y Salarios	\$ 168,018.20	\$ 174,923.75	\$ 182,113.12	\$ 189,597.97	\$ 197,390.44
Servicios Básicos	\$ 1,860.00	\$ 1,935.33	\$ 2,013.71	\$ 2,095.27	\$ 2,180.12
Gastos Arriendos	\$ 3,000.00	\$ 3,121.50	\$ 3,247.92	\$ 3,379.46	\$ 3,516.33
Depreciaciones	\$ 7,247.00	\$ 7,247.00	\$ 7,247.00	\$ 6,697.00	\$ 6,697.00
Gastos Constitución	\$ 2,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos de Ventas	\$ 1,700.00	\$ 1,768.85	\$ 1,840.49	\$ 1,915.03	\$ 1,992.59
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ (61.20)	\$ 1,924.82	\$ 1,895.02	\$ 2,398.13	\$ 2,332.86
Gasto Financiero (INTERES)	\$ 1,876.59	\$ 1,533.39	\$ 1,153.80	\$ 733.96	\$ 269.61
UTILIDAD ANTES PARTIC. TRAB.	\$ (1,937.80)	\$ 391.43	\$ 741.21	\$ 1,664.17	\$ 2,063.24
15% Partic. Trabajadores	\$ -	\$ 58.71	\$ 111.18	\$ 249.63	\$ 309.49
UTILIDAD ANTES IMPUESTO RENTA	\$ (1,937.80)	\$ 332.72	\$ 630.03	\$ 1,414.55	\$ 1,753.76
25% Impuesto a la Renta	\$ -	\$ 83.18	\$ 157.51	\$ 353.64	\$ 438.44
UTILIDAD NETA	\$ (1,937.80)	\$ 249.54	\$ 472.52	\$ 1,060.91	\$ 1,315.32

6.5.3. Flujo de Efectivo

Se ha proyectado el flujo de efectivo para dentro de 5 años lo cual determina que, si van mejorando ya que los valores no disminuyen en los años proyectados.

Tabla 31. Flujo de Efectivo

FLUJO DE CAJA						
DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. FLUJO DE BENEFICIOS						
Flujo de efectivo inicial		\$ 2,496.00	\$ 4,568.32	\$ 8,626.67	\$ 12,513.32	\$ 16,226.29
Venta de servicios		\$ 190,125.00	\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13
Valor residual Activos						\$ 3,485.00
TOTAL FLUJO DE BENEFICIOS		\$ 192,621.00	\$ 202,108.20	\$ 213,870.60	\$ 225,761.77	\$ 241,276.43
B. FLUJO DE COSTOS						
Costos de Servucción		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos Administrativos		\$ 179,239.20	\$ 186,599.20	\$ 194,261.42	\$ 202,238.28	\$ 210,542.69
Gastos de Ventas		\$ 1,700.00	\$ 1,768.85	\$ 1,840.49	\$ 1,915.03	\$ 1,992.59
Gastos Financieros		\$ 1,876.59	\$ 1,533.39	\$ 1,153.80	\$ 733.96	\$ 269.61
INVERSIONES						
Activos Fijos/ Propiedad planta y equipo	\$ 17,504.00					
Gastos de Constitución		\$ 2,000.00				
APORTE SOCIOS	\$ 25,000.00					
TOTAL FLUJO DE COSTOS	\$ 42,504.00	\$ 184,815.80	\$ 189,901.45	\$ 197,255.72	\$ 204,887.27	\$ 212,804.89
(A - B) FLUJO DE FONDOS ECONÓMICOS	\$ -42,504.00	\$ 7,805.20	\$ 12,206.75	\$ 16,614.89	\$ 20,874.49	\$ 28,471.54
Préstamo	\$ 20,000.00					
APORTE SOCIOS	\$ 25,000.00					
Amortización de Préstamo		\$ 3,236.88	\$ 3,580.08	\$ 3,959.67	\$ 4,379.51	\$ 4,843.86
15% Participación Trabajadores			\$ -	\$ 58.71	\$ 111.18	\$ 249.63
25% Impuesto a la Renta			\$ -	\$ 83.18	\$ 157.51	\$ 353.64
FLUJO DE FONDOS FINANCIEROS	\$ 2,496.00	\$ 4,568.32	\$ 8,626.67	\$ 12,513.32	\$ 16,226.29	\$ 23,024.42

6.6. MÉTODOS DE EVALUACIÓN QUE TOMA EN CUENTA EL VALOR DEL DINERO A TRAVES DEL TIEMPO

6.6.1. Valor Presente Neto (VPN-VAN)

El VAN de la empresa como podemos observar es de \$ 18,509.33 dando un valor positivo y de esta manera es un proyecto viable para inversiones.

Tabla 32. Valor Presente Neto

VAN			
AÑO	FLUJOS DE EFECTIVO	FACTOR ACTUALIZACIÓN $1/(1+I)^n$	VALOR ACTUAL
0	\$ (25,000.00)	1.0000	\$ (25,000.00)
1	\$ 4,568.32	0.8944	\$ 4,086.12
2	\$ 8,626.67	0.8000	\$ 6,901.64
3	\$ 12,513.32	0.7156	\$ 8,954.40
4	\$ 16,226.29	0.6401	\$ 10,385.75
5	\$ 23,024.42	0.5725	\$ 13,181.41
VAN =			\$ 18,509.33

6.6.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa interna de retorno del proyecto se obtuvo en un porcentaje del 31,91%, que demuestra la rentabilidad del proyecto ya que es mayor a la tasa de descuento 20,73% , se concluye que la empresa tiene un negocio rentable que además de la recuperación del capital aporta con utilidad para la misma. La TIR es alta ya que la empresa ha logrado tener convenios con empresas de seguros tanto privados como públicos logrando así mejorar la calidad del servicio prestado a un costo menor en comparación con varias de empresas de médico a domicilio.

Tabla 33. TIR

TIR	31.91%
------------	--------

Utilizaremos la fórmula detallada a continuación para el cálculo de la TIR.

Tabla 34. Fórmula Calculo TIR

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \times \frac{VAN \text{ positivo}}{VAN \text{ positivo} - VAN \text{ negativo}}$$

6.6.3. Tasa de Descuento

Para obtener la tasa de descuento, se suman el WACC, la tasa de riesgo país y la tasa de inflación vigente en el país, que como se observa en la imagen da un resultado de un porcentaje del 20,73%, demostrando el costo de los recursos financieros.

Tabla 35. Tasa de Descuento.

CPPC / WACC	5.42%
Tasa R. País	15.13%
Tasa Infl.	0.18%
TMAR / Tasa de descuento	20.73%

6.6.4. Período de recuperación de la inversión (PRI)

Dentro de la inversión inicial que se realiza con los recursos propios y fue por un monto de \$25.000, la cual se recupera durante el transcurso del segundo año de funcionamiento de la empresa, específicamente en 2 años, 11 meses y 8 días.

Tabla 36. Período de Recuperación de la Inversión.

PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN		
AÑO	FLUJOS DE EFECTIVO	FLUJOS ACUMULADOS
0	\$ 25,000.00	
1	\$ 3,783.89	\$ 3,783.89
2	\$ 5,918.43	\$ 9,702.32
3	\$ 7,110.78	\$ 16,813.09
4	\$ 7,637.40	\$ 24,450.49
5	\$ 8,976.28	\$ 33,426.77

Tabla 37. Datos PRI

DATOS	
a =	4
b =	\$ 25,000.00
c =	\$ 24,450.49
d =	\$ 8,976.28

Tabla 38. Tiempo de Recuperación de la Inversión

años	meses	días
4	1	6

6.6.5. Relación Costo Beneficio

Para realizar la relación de costo/beneficio como se observa en la tabla por cada dólar que se invierte en la empresa se espera un beneficio de \$ 1,00, mediante esto observamos que se pueden adquirir nuevos inversionistas.

Tabla 39. Relación Costo Beneficio.

RELACIÓN COSTO BENEFICIO				
AÑO	BENEFICIOS	BENEFICIOS ACTUALIZADOS	COSTOS	COSTOS ACTUALIZADOS
0			\$ 42,504.00	\$ 42,504.00
1	\$ 192,621.00	\$ 159,545.71	\$ 184,815.80	\$ 153,080.76
2	\$ 202,108.20	\$ 138,658.64	\$ 189,901.45	\$ 130,284.06
3	\$ 213,870.60	\$ 121,533.39	\$ 197,255.72	\$ 112,091.87
4	\$ 225,761.77	\$ 106,261.62	\$ 204,887.27	\$ 96,436.40
5	\$ 241,276.43	\$ 94,063.78	\$ 212,804.89	\$ 82,963.89
SUMA =		\$ 620,063.14		\$ 617,360.98
RELACIÓN B / C =			\$	1.00

6.7. MÉTODOS DE EVALUACIÓN QUE NO TOMA EN CUENTA EL VALOR DEL DINERO EN EL TIEMPO

Los indicadores financieros nos ayudan a medir el desempeño de la empresa a continuación se presentan varios de los que se han analizado en la siguiente tabla:

Tabla 40. Indicadores

INDICADORES	FÓRMULA		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LIQUIDEZ							
Índice de Liquidez =	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	=	1,06	1,25	1,45	1,65	4,15
RENTABILIDAD							
Margen de Utilidad Bruta =	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$	=	100%	100%	100%	100%	100%
Margen de Utilidad Operacional =	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$	=	0%	2%	3%	4%	5%
Margen de Utilidad Neta =	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	=	-1%	1%	2%	2%	3%
Rendimiento Sobre el Patrimonio (ROE) =	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	=	-8%	6%	12%	16%	18%
Rendimiento Sobre Activos Totales =	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}}$	=	-3%	3%	5%	8%	16%

6.8. PUNTO DE EQUILIBRIO

Dentro del punto de equilibrio para no tener ni pérdidas ni ganancia en el año deberíamos tener una utilidad de \$187.056,09.

Tabla 41. Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO GENERAL		
PE en dólares =	179.125,20	
	8.061,00	
	190.125,00	
	1 -	
PE en dólares =	$\frac{179.125,20}{0,96}$	
PE en dólares =	187.056,09	dólares

6.9. EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE MEJORA

Para realizar la evaluación de la propuesta de mejora antes de la implementación de SGC utilizaremos el método de análisis de sensibilidad determinamos los cambios que se dan en ciertas variables que determinan en el futuro de la empresa.

Para tener más claro se diseñan dos situaciones en las cuales se van a determinar el sin la propuesta de mejora y luego el análisis ya implementando la propuesta de mejora:

6.9.1. Escenario Económico sin la propuesta de mejora

En esta situación las ventas aumentan basándose en el mismo dato histórico del indicador para las primas de seguros sobre el PIB que es del 3.9% obtenido del banco central que ha ido en aumento en el sector de la salud obteniendo dicha cifra a través del aumento del gasto de hogares, gasto de consumo final y exportaciones por lo tanto se lo considera dentro

de las ventas en cuanto a las empresas del sector de la salud es por ello que mediante este escenario se mantiene el aumento de las ventas pronosticadas para los siguientes 5 años así mismo con el aumento de los gastos administrativos en la misma cantidad del dato histórico de tal forma que observamos que aun así el proyecto es viable con un VAN de \$ 9,475.76 con resultado positivo haciendo que el proyecto se igualmente viable con una TIR del 33.29% que destaca que el proyecto es viable ya que es mayor a la tasa de descuento.

Tabla 42. Escenario antes de la Propuesta de Mejora.

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. FLUJO DE BENEFICIOS						
Flujo de efectivo inicial		\$ 2,496.00	\$ 4,568.32	\$ 8,626.67	\$ 12,513.32	\$ 16,226.29
Venta de servicios		\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13	\$ 230,206.17
Valor residual Activos						\$ 3,485.00
Recuperación de Capital de Trabajo						
TOTAL FLUJO DE BENEFICIOS		\$ 200,035.88	\$ 209,812.25	\$ 221,875.12	\$ 234,078.46	\$ 249,917.47
B. FLUJO DE COSTOS						
Costos de Servicio		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos Administrativos		\$ 186,229.53	\$ 193,876.57	\$ 201,837.62	\$ 210,125.57	\$ 218,753.85
Gastos de Ventas		\$ 1,766.30	\$ 1,837.84	\$ 1,912.27	\$ 1,989.71	\$ 2,070.30
Gastos Financieros		\$ 1,876.59	\$ 1,533.39	\$ 1,153.80	\$ 733.96	\$ 269.61
INVERSIONES						
Activos Fijos/ Propiedad planta y equipo	\$ 17,504.00					
Gastos de Constitución		\$ 2,000.00				
APORTE SOCIOS	\$ 25,000.00					
TOTAL FLUJO DE COSTOS	\$ 42,504.00	\$ 191,872.43	\$ 197,247.80	\$ 204,903.69	\$ 212,849.25	\$ 221,093.76
(A - B) FLUJO DE FONDOS ECONÓMICOS	\$ -42,504.00	\$ 8,163.45	\$ 12,564.45	\$ 16,971.43	\$ 21,229.20	\$ 28,823.70
Préstamo	\$ 20,000.00					
APORTE SOCIOS	\$ 25,000.00					
Amortización de Préstamo		\$ 3,236.88	\$ 3,580.08	\$ 3,959.67	\$ 4,379.51	\$ 4,843.86
15% Participación Trabajadores		\$ -	\$ -	\$ 58.71	\$ 111.18	\$ 249.63
25% Impuesto a la Renta		\$ -	\$ -	\$ 83.18	\$ 157.51	\$ 353.64
FLUJO DE FONDOS FINANCIEROS	\$ 2,496.00	\$ 4,926.57	\$ 8,984.37	\$ 12,869.86	\$ 16,581.00	\$ 23,376.58
TASA DE DESCUENTO = 20.73%						
DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE FONDOS	(25,000.00)	\$ 4,926.57	\$ 8,984.37	\$ 12,869.86	\$ 16,581.00	\$ 23,376.58
TASA DE DESCUENTO =	20.73%			Tasa Referencial		
VAN =	\$ 9,475.76			Proyecto Viable		
TIR =	33.29%			Proyecto Viable		

6.9.2. Escenario Implementando el SGC

En esta situación y basándonos igualmente en el dato histórico obtenido por el banco central del 3.9% se aumentan de la misma forma las ventas pero en este caso vamos a disminuir dicha tasa para los gastos

administrativos ya que implementando el sistema de gestión de calidad se reducen tiempos de ocio y personal que representaba a la empresa un gasto innecesario dando así un VAN muy alto que representa a \$53,895.91 resulta ser una cantidad muy alta y viable para la organización con una TIR del 89.27% superando totalmente la tasa de descuento destacando así que se reducen gastos administrativos que no son necesarios para la organización tomando en cuenta que se convierte en un negocio muy rentable y por ende representará ganancias para la empresa.

Tabla 43. Escenario dentro de la propuesta del SGC

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. FLUJO DE BENEFICIOS						
Flujo de efectivo inicial		\$ 2,496.00	\$ 4,568.32	\$ 8,626.67	\$ 12,513.32	\$ 16,226.29
Venta de servicios		\$ 197,539.88	\$ 205,243.93	\$ 213,248.44	\$ 221,565.13	\$ 230,206.17
Valor residual Activos						\$ 3,485.00
Recuperación de Capital de Trabajo						
TOTAL FLUJO DE BENEFICIOS		\$ 200,035.88	\$ 209,812.25	\$ 221,875.12	\$ 234,078.46	\$ 249,917.47
B. FLUJO DE COSTOS						
Costos de Servicio		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos Administrativos		\$ 172,248.88	\$ 179,321.83	\$ 186,685.23	\$ 194,350.99	\$ 202,331.52
Gastos de Ventas		\$ 1,633.70	\$ 1,699.86	\$ 1,768.71	\$ 1,840.34	\$ 1,914.88
Gastos Financieros		\$ 1,876.59	\$ 1,533.39	\$ 1,153.80	\$ 733.96	\$ 269.61
INVERSIONES						
Activos Fijos/ Propiedad planta y equipo	\$ 17,504.00					
Gastos de Constitución		\$ 2,000.00				
APORTE SOCIOS	\$ 25,000.00					
TOTAL FLUJO DE COSTOS	\$ 42,504.00	\$ 177,759.17	\$ 182,555.09	\$ 189,607.74	\$ 196,925.29	\$ 204,516.01
(A - B) FLUJO DE FONDOS ECONÓMICOS	\$ -42,504.00	\$ 22,276.71	\$ 27,257.16	\$ 32,267.37	\$ 37,153.16	\$ 45,401.46
Préstamo	\$ 20,000.00					
APORTE SOCIOS	\$ 25,000.00					
Amortización de Préstamo		\$ 3,236.88	\$ 3,580.08	\$ 3,959.67	\$ 4,379.51	\$ 4,843.86
15% Participación Trabajadores		\$ -	\$ -	\$ 58.71	\$ 111.18	\$ 249.63
25% Impuesto a la Renta		\$ -	\$ -	\$ 83.18	\$ 157.51	\$ 353.64
FLUJO DE FONDOS FINANCIEROS	\$ 2,496.00	\$ 19,039.83	\$ 23,677.08	\$ 28,165.81	\$ 32,504.96	\$ 39,954.33
TASA DE DESCUENTO = 20.73%						
DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE FONDOS	\$ (25,000.00)	\$ 19,039.83	\$ 23,677.08	\$ 28,165.81	\$ 32,504.96	\$ 39,954.33
TASA DE DESCUENTO =	20.73%					
VAN =	\$ 53,895.81					
TIR =	89.27%					

Obtenemos de esta manera que de las dos formas sigue siendo un negocio rentable pero implementando el sistema de gestión de calidad la empresa tendrá mejores resultados obteniendo mayor rentabilidad, considerando esto es importante que al ser un servicio nuevo y de salud en los últimos dos años ha ido aumentando su demanda por situaciones de fuerza mayor en este caso el virus COVID-19 que ha permitido que las personas prefieran recibir

atención médica en su domicilio evitando contagios en los hospitales que actualmente se encuentran colapsados a su vez el margen de ganancia por este tipo de servicios es mayor de la mitad.

CONCLUSIONES

- Se verifica que mediante la integración de la nueva herramienta para gestionar la calidad basado en la norma ISO9001:2015 , se mejoran los procesos internos y por ende mejora la rentabilidad de la empresas reduciendo gastos administrativos innecesarios produciendo un alto beneficio económico para la empresa.
- HOMECAREMED C.A. mediante la implementación de este sistema de gestión de calidad al momento se encuentra mejorando sus procesos principalmente en la parte operativa estableciendo los requisitos necesarios para el cumplimiento de la norma.
- Dentro del diagnóstico inicial de la empresa se logra observar que dicha empresa se encuentra al momento con una brecha de implementación de la calidad de un 86,02% siendo así que su mayor implementación dentro de los puntos de la norma se encuentra la mejora continua con un 20% de implementación y como menor porcentaje de implementación encontramos la evaluación del desempeño con un 2,03%.
- Se ha podido realizar un mapa de procesos ya consolidado considerando las actividades importantes que permiten que el negocio siga con su crecimiento de los cuales encontramos los estratégicos, operativos y de apoyo dentro de ellos se mantiene un control estricto para que cada proceso pueda dar

cumplimiento mediante la ayuda del sistema Odoo.

- Es importante considerar que el software de la empresa HOMEAREMED C.A. ha adquirido se encuentra al momento integrándose en cada una de las áreas estableciendo ya las mejoras requeridas, tomando en cuenta que se ha convertido en una herramienta muy dinámica para todos los funcionarios de la empresa y mejorando el control de la misma.
- Hemos realizado una evaluación financiera proyectada para 5 años tomando en cuenta la integración del sistema de gestión de calidad en el cual resulta ser un proyecto viable con un VAN de \$53,895.91 y con una TIR del 89.27% superando totalmente la tasa de descuento que es de 20.73%.

RECOMENDACIONES

- Dar seguimiento y cumplimiento al sistema de gestión de calidad propuesto ya que se ha demostrado que se genera una reducción de tiempo de ocio y por ende mejora la rentabilidad de la empresa.
- Establecer un programa de capacitaciones para el personal que se encuentra laborando dentro de la organización para socializar los procesos que se van a tener que adquirir para mejorar el funcionamiento de la empresa de esta forma obtener una mayor satisfacción por las partes interesadas.
- Tomar en cuenta que la alta dirección lleva un papel muy importante para que el sistema de gestión de calidad se mantenga vigente por varias versiones y que así se pueda mantener documentado cualquier tipo de cambio que se establezca dentro de la empresa.
- Es importante que luego de aplicado el sistema de gestión de calidad solicitar la certificación para obtener mayor prestigio y adquirir nuevos clientes.
- Establecer una auditoría interna que permita encontrar hallazgos de posibles inconformidades para la aplicación de las respectivas acciones correctivas o preventivas y evitar la cancelación de la certificación.
- Lograr establecer de manera eficaz el sistema de gestión de calidad para obtener las metas que se proyectan para concretar nuevos convenios o asociaciones

BIBLIOGRAFÍA

Blog Calidad y Excelencia. (26 de Julio de 2015). *Origen de las normas ISO*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>

BOSCHETTI, L. (2016). *LA NUEVA CALIDAD ISO 9001:2015*.

Cabrera, D. D. (18 de Abril de 2018). *Redacción Médica*. Obtenido de <https://www.redaccionmedica.ec/opinion/-2001>

CONFIAMED. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=i&source=images&cd=&ved=2ahUKEwioptXcntTfAhWnmuAKHfKCBelQjRx6BAgBEAU&url=https%3A%2F%2Fwww.confiamed.com%2Fweb%2F&psig=AOvVaw3f99HSRaesR8MqsM5QUfAZ&ust=1546695189511291>

DISFARMED. (s.f.). Obtenido de <http://www.disfarmed.com.co/Portal/index.php>

GONZALES, A. E. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001:2015 CON APLICACIÓN A LA EMPRESA BRITEL S.A.* QUITO: UIDE.

Guillo, J. J. (2017). *Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva*. Murcia: Espagrafic.

INATEC. (2015). Guía para el Estudiante en la Gestión de Calidad. *Manual para la Gestión de Calidad*, 64.

ISO 9001:2015. (s.f.). *Sistemas de gestión de la calidad*.

LEÓN, T. R. (28 de Noviembre de 2018). *LA LÍNEA DE FUEGO*. Obtenido de <https://lalineadefuego.info/2018/11/28/ecuador-pais-ineficiente-en-salud-publica-por-tomas-rodriguez-leon/>

Luna, M. M. (2 de Febrero de 2012). *BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE*

CALIDAD. Obtenido de <https://gestionintegra.com/7-beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Normas 9000. (10 de Octubre de 2017). *Historia ISO 9001*. Obtenido de https://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2015). *Sistemas de la Gestion de Calidad*. ECOE EDICIONES.

SALUDSA. (s.f.). Obtenido de <https://www.tramitesbasicos.com/salud-sa-2/>

Silva, K. D. (22 de Agosto de 2018). *¿Por qué la calidad en el servicio al cliente es importante?* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>

SUMELAB. (s.f.). Obtenido de <http://sumelab.com.ec/>

TECNISEGUROS. (s.f.). Obtenido de <http://www.axxishospital.com.ec/tecniseguros/>

Villao, A. (2019). *Planeación estratégica para la empresa Homecaremed C.a*. Quito.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ PESTEL/AMOFHIT formato

	ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT HOMECAREMED	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación: 18/03/2021

CUESTIÓN	DETALLE	CALIFICACIÓN	PLAZO	RIESGO	OPORTUNIDAD
Factores internos (AMOFHIT)					
Administración					
	La administración general actual mente se encuentra en la parte de involucrarse con todo el equipo es decir que busca mejora los procesos para poder obtener mayor rentabilidad dentro de la organización.	Muy positivo		Administración General HOMECAREMED C.A.	
Marketing y ventas					
	Dentro de la situación actual del departamento de Marketing es la falta de adquisición de n plan de marketing que permita mejorar la rentabilidad de la misma	Positivo		Falta de posicionamiento de la marca dentro del mercado	
Operaciones, productos y logística					



ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT
ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT HOMECAREMED

MOD:

Edición: 1

Fecha de aprobación:
18/03/2021

Las operaciones dentro de la organización para llevar a cabo el servicio es estricto por lo cual dentro de la situación actual ha permitido llevar a cabo un seguimiento que el cliente se ha sentido satisfecho con el servicio prestado

Positivo

Oportunidades de Operaciones

Finanzas y contabilidad

Dentro de las finanzas y contabilidad existe un estricto control en cuanto a los registros contables y las transacciones realizadas

Muy positivo

Recursos humanos

El área de recursos humanos ha permitido las contrataciones y capacitaciones que son necesarias para establecer los procesos y prestar el servicio del mismo.

Muy positivo

Sistemas de información y comunicaciones

]

	ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT HOMECAREMED	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación: 18/03/2021

Los sistemas de información y comunicaciones en este momento son muy escasos ya que al momento no se ha contado con un software que permita el manejo de la información.	Negativo			
Factores externos (PESTEL)				
Políticos				
En cuanto a las políticas existentes, la organización a seguido los controles que permiten la adquisición de permiso que apertura el funcionamiento de la organización en el sector de la salud privada controlado por el ministerio de salud pública	Positivo			
Económicos				

	ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT HOMECAREMED	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación: 18/03/2021

<p>Por la situación económica actual en cuanto a bajas de persona por parte de sector privado y publicado no ha permitido que por lo mismo no se pueda adquirir en el año 2020 el servicio de médico a domicilio</p>	<p>Negativo</p>			
<p>Socioculturales</p>				
<p>En cuanto al factor socio cultural se ha basado en el crecimiento de la población, en morbilidades más comunes a tratar que en este caso sería el COVID-19, los patrones de consumo son bajos ya que la población carece de conocimiento.</p>	<p>Negativo</p>			
<p>Tecnológicos</p>				

	ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT HOMECAREMED	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación: 18/03/2021

<p>El avance de la tecnología dentro de la empresa se ha visto reflejado por lo tanto se ha creado un plan de innovación tecnológica para automatizar los procesos y prestar servicios que satisfagan en su totalidad a nuestros clientes</p>	Positivo		
Ecológicos			

	ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT HOMECAREMED	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación: 18/03/2021

<p>HOMECAREMED incentiva la ayuda del medio ambiente, a través de la clasificación de desechos, luego de la atención al paciente, todos los materiales utilizados y posteriormente desechados ya sea jeringuillas, ampollas, empaques de pastillas, se reciclan de acuerdo a un color para luego entregárselo a los principales hospitales de la ciudad de Quito, para la recolección de estos desechos utilizamos un pequeño basurero de color rojo.</p>	Positivo		
Legales			

 hom	 ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT ANÁLISIS PESTEL/AMOFHIT HOMECAREMED	MOD:
		Edición: 1
		Fecha de aprobación: 18/03/2021

Dentro de los factores legales de Homecaremed se mantienen al día en cuanto a normas presentadas, nuestro personal mantiene contratos que van a permitir que la empresa pueda seguir con el cumplimiento necesario para que siga el funcionamiento de la empresa	Positivo			
--	----------	--	--	--

ANEXO 2 NIVEL DE PERTINENCIA Y CALIFICACIÓN STAKEHOLDERS

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
GESTIONAR ATENTAMENTE	Los actores clave son los stakeholders de la empresa con un interés y un poder alto, por lo que van a intervenir activamente en la decisión que se desea tomar. En este caso, la empresa deberá negociar con ellos y llegar a un acuerdo que satisfaga a todas las partes.
MANTENER SATISFECHO /INFORMADO	La empresa mantendrá informados a sus stakeholders, pero no negociará con ellos ni incluirá sus reivindicaciones, estos stakeholders no son perjudicados por las decisiones que va a adoptar la empresa.
MONITOREAR	Estos stakeholders muestran un poder e interés bajo en la decisión que va a tomar la empresa y, por tanto, su estrategia se centrará en un sistema de vigilancia que permita asegurarse de que ni el interés ni el poder han cambiado.

2	4	Mucho poder de decisión (2)	PODER	DESCRIPCIÓN: se puede definir como el grado en que los individuos o grupos son capaces de persuadir, inducir o coaccionar a otros para seguir ciertas líneas de conducta y, de acuerdo con sus expectativas, influir en las estrategias de la organización (Johnson y Scholes, 2001)
1	2	poco poder de decisión (1)		
poca atención (1)	Mucha atención (2)			
INTERÉS				
DESCRIPCIÓN: Son aquellos grupos que muestran un interés alto sobre la decisión que va a tomar la empresa				

ANEXO 3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN


	ENCUESTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	MOD:
		Versión:
		Fecha de realización: 04/05/2020

1.FICHA TÉCNICA:

DATOS PRINCIPALES	
Títulos de la investigación	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Tipo de encuesta	ENCUESTA MIXTA
Unidad de muestreo	PERSONAS
Muestreo	
Público objetivo	500 personas
Población total	INFINITA
Sitio de encuesta	DOMICILIO DEL PACIENTE
FECHAS	
Fecha de realización	04/05/2020
Fecha de finalización	10/05/2021
PROCESAMIENTO DE DATOS	
Fecha de inicio de proceso	04/05/2020
Fecha de finalización de proceso	10/05/2021

2.PREGUNTAS:

PREGUNTAS	
Título	Tipo
Datos personales	
EDAD	Valor numérico

 hcm	ENCUESTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	MOD:
		Versión:
		Fecha de realización: 04/05/2020

CALIFICACIÓN DE SERVICIO MÉDICO	
Profesional cuenta con identificación	Elección múltiple: sólo una respuesta
Personal médico Saluda y se despide cordialmente	Elección múltiple: sólo una respuesta
El Médico se colocó alcohol antiséptico y/o uso guantes	Elección múltiple: sólo una respuesta
El médico aplicó protocolo y asistió con el equipo de bioseguridad	Elección múltiple: sólo una respuesta
El médico explicó diagnóstico médico, recomendaciones generales	Elección múltiple: sólo una respuesta
Del 1 al 5 siendo 1 malo y 5 excelente, Cuanto calificaría nuestro servicio?	Elección múltiple: sólo una respuesta

ANEXO 4 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Objetivo

Establecer, definir e implementar las actividades y lineamientos para el reclutamiento, selección y contratación de personal de nuevo ingreso, a fin de asegurar que el personal contratado cumpla los requisitos definidos en la descripción y Perfiles del Cargo, como también el detectar y programar las necesidades de formación y entrenamiento del personal que labora en la Organización, a través del Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal de HOMEAREMED , Propio y Subcontratado, quienes se ha asignado funciones y responsabilidades para la prestación del

servicio. Inicia con la definición de los Perfiles del Cargo y la necesidad de contratación de personal y finaliza con la desvinculación del personal.

Desarrollo

La necesidad de contratación de personal calificado debe ser expresada por El Representante Legal o el Líder del proceso que lo requiera, estableciendo los requisitos de competencia técnica o el perfil requerido, según las especificaciones de las actividades a ejecutar por el personal a contratar.

Las siguientes etapas se tendrán en cuenta para el proceso de selección del personal según aplique:

1. Solicitud de Cargo por el líder de proceso que lo requiera.
2. Entrega del perfil del cargo con base en las competencias requeridas (educación, formación habilidades y experiencias).
3. Convocatoria al cargo o designación directa por el Gerente.
4. Selección de Hojas de Vida con mejor ajuste al perfil.
5. Presentación de la hoja de vida del seleccionado donde se verifica:
Cumplimiento del perfil de cargo correspondiente.
Experiencia certificada en las actividades objeto de la contratación.
Referencias profesionales con la ORGANIZACIÓN y/o con otras Organizaciones.
Disponibilidad para el desarrollo del servicio.
6. De las hojas de vida presentadas durante la convocatoria, se hace una pre-selección de aquellas que cumplen con los requisitos exigidos por la Organización expuestos tanto en el perfil de cargo como en el FORMATO LISTA DE CHEQUEO PARA LA VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL; y se realiza la verificación y validación del

contenido de la información suministrada en la hoja de vida.

7. Se realiza una preselección entre los candidatos existentes a través de una entrevista, el Gerente o en su defecto el que sea encargado por el. es el encargado de realizar la entrevista personalizada para confirmar si las competencias y el perfil del aspirante es el adecuado, se dejará registro de esta entrevista a través del **FORMATO PARA LA**

ENTREVISTA DE PERSONAL.

8. Una vez seleccionado el personal que va a ser contratado, se procede a realizar los exámenes médicos Laborales, aplicando el **PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS EVALUACIONES MEDICAS LABORALES**, a cargo del médico especialista en Salud en el Trabajo, que es muy importante dentro del proceso de selección ya que se evalúa físicamente y si es apto para desempeñar las funciones que nuestro puesto requiere.

- El examen médico es necesario para evitar:
- Un mayor número de ausentismo.
- La aparición de enfermedades profesionales.
- La disminución del índice del trabajo.
- El peligro del contagio de diversas enfermedades.
- Trastornos en La **ORGANIZACIÓN** de la producción.
- Déficit en la calidad del servicio.
- Menor calidad en la producción.
- Elevados niveles de costos.

- Después de aplicado el PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS EVALUACIONES MEDICAS LABORALES, se convoca al candidato seleccionado a ocupar la vacante para realizarle la inducción aplicando lo establecido en el PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCION, se realizará la inducción al cargo especificándole las funciones y responsabilidades que debe asumir en la ejecución de las actividades para las cuales fueron requeridos sus servicios, también se le mencionará que documentos entregará para generar su expediente dentro de La ORGANIZACIÓN.
- Se hace la presentación ante los miembros de La ORGANIZACIÓN,
- Posteriormente se hace la afiliación a seguridad social y su respectiva inducción, como también la entrega de la dotación requerida para la realización de sus actividades cuando aplique.
- Diligenciamiento del FORMATO LISTA DE CHEQUEO PARA VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN, documentación requerida e información de tallas para dotación y elementos de protección personal.
- Elaboración y firma del contrato laboral. Explicación de condiciones contractuales para continuar proceso de contratación. y al cargo.

De acuerdo al cumplimiento de los criterios aplicables mencionados, se selecciona el personal necesario y se realiza el respectivo contrato y las afiliaciones al Sistema de Seguridad Social y Salud, en el proceso de Recursos Humanos. Para EPS, ARL AFP y CCF, se debe consultar en que entidad ha estado afiliado o en cual se desea afiliarse.

Antes de firmar el contrato, el personal seleccionado acepta cumplir todas las obligaciones laborales, de seguridad, salud en el Trabajo, medio ambiente y calidad estipuladas por HOMECAREMED ,

INDUCCIÓN EN HSEQ

El objetivo de la inducción es dar a conocer al personal recién contratado por la ORGANIZACIÓN, los principales aspectos sobre Seguridad y salud en el Trabajo, medio ambiente y calidad, a ser considerados durante la ejecución de las actividades propias de los servicios incluidos dentro del Sistema de Gestión Integral HSEQ de HOMECAREMED ,

1. El Coordinador HSEQ es responsable de desarrollar la inducción al personal contratado, en aspectos relacionados con la calidad de los servicios, la preservación de la salud e integridad física, la protección de la propiedad, Instalaciones, vehículos, equipos y la conservación del medio ambiente. Con el personal antiguo se realizan re inducciones de forma periódica (anual), con el fin de reforzar los componentes del Sistema de Gestión Integrado HSEQ.

2. El personal nuevo o recién contratado es responsable de cumplir durante su periodo de vinculación en La ORGANIZACIÓN, con las políticas, disposiciones y responsabilidades tanto técnicas como de gestión de HSEQ, establecidas durante el proceso de inducción efectuado,

Los aspectos contenidos en la Inducción y divulgados al personal de la ORGANIZACIÓN, se registran en el FORMATO REGISTRO DE INDUCCIÓN GRH-F-01.

ENTREGA DE DOTACIÓN Y/O ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL E.P.P.

El coordinador de HSEQ determina los E.P.P. a entregar de acuerdo a la matriz de

elementos de protección personal por cargo, en el cual se relacionan los cargos con sus respectivos E.P.P. La Administradora elabora el registro de entrega de EPP a su vez lo entrega al trabajador. Las instrucciones de cuidado, uso adecuado y obligatoriedad en el uso se presentan en la inducción, y finalmente se deja el registro de la entrega en el **FORMATO ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL HSE-F-14.**

- DETERMINACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

En **HOMEAREMED** , la determinación de la competencia técnica y de HSEQ del personal se lleva a cabo al ingreso de los empleados a la **ORGANIZACIÓN**, al inicio de un nuevo contrato y/o luego de las actividades de formación y entrenamiento. Este proceso involucra al personal que ejecuta actividades que influyen directamente en la calidad del servicio en las actividades de los proyectos que ejecuta la Organización, la seguridad y la salud en el Trabajo; y se desarrolla utilizando uno o una combinación de los siguientes criterios:

- Cumplimiento del perfil establecido por **HOMEAREMED** ,o por el cliente o para la actividad técnica involucrada dentro de los contratos y proyectos.
- Evaluación por parte de terceros. Esta debe ser realizada por personal con el suficiente conocimiento y experiencia en los temas evaluados.
- Certificados de aprobación de los cursos o formación exigidos, otorgados por el organismo que emite el curso, cuando éste es externo.
- Supervisión sobre el desempeño del funcionario entrenado por parte de su jefe inmediato para verificar su mejoramiento.
- La competencia técnica y de HSEQ del personal es validada constantemente

mediante uno o la combinación de los siguientes parámetros:

- Evaluación del desempeño del personal.
- Cursos de actualización.
- Investigación de incidentes y accidentes laborales.
- Auditorías Internas al SGI HSEQ
- Quejas o reclamos de los usuarios y clientes.
- Índice de Satisfacción de usuarios y clientes.

- **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL.**

Esta evaluación se realiza como mínimo una vez al año y será Ordenada por el Gerente,

para el personal contratado en un tiempo inferior a este, se realizará la respectiva evaluación

de desempeño una vez culminen las actividades para las cuales fue contratado. Criterios que

aplican para la calificación en el desempeño en el trabajo

ANEXO 5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL

NECESIDADES Y MOTIVACIÓN

No.	Afirmación.	1	2	3	4	5
1.	Tengo seguridad de conservar mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	El puesto que ocupo contribuye a tener una autoestima elevada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Mi trabajo me permite conocer y fomentar amistad con mis compañeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Mi puesto de trabajo contribuye con mi auto realización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Me siento motivado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

NECESIDADES Y MOTIVACIÓN

No.	Afirmación.	1	2	3	4	5
6.	La motivación que poseo propicia me establezca nuevas metas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra área en igualdad de condiciones, me quedaría donde estoy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INTEGRACIÓN Y COLABORACIÓN

No.	Afirmación.	1	2	3	4	5
8.	Estoy plenamente integrado en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Me siento orgulloso de pertenecer a curacaví S.A.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	En mi área de trabajo se manejan adecuadamente los problemas que se presentan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	Considero a mis compañeros de trabajo como mis amigos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ANEXO 6 PROCESO DEL PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo

Definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías Internas que permitan evaluar la implementación y eficacia del Sistema de Gestión y garantizar que las políticas y directrices organizacionales se cumplan. Detectar oportunidades de mejora en los procesos y actividades del sistema, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, y Requisitos establecidos por los clientes.

Alcance

Este procedimiento describe la serie de actividades básicas a ejecutar en una auditoria y proporciona directrices para comprender, analizar y mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión Calidad la Organización HOMECAREMED C.A.

Responsables

Son los responsables de planear, implementar, hacer seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditorías, e identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las auditorías y asegurarse de que se proporcionen en su debido tiempo.

Desarrollo

Las auditorías internas del sistema las realizan los auditores formados por HOMECAREMED o una firma que tenga la idoneidad de realizar auditorías internas, siempre y cuando cumpla la competencia establecida en el perfil de cargo. Los auditores internos no pueden auditar su propio trabajo.

Programa De Auditorias

Las auditorías internas al sistema de Gestión de Calidad de HOMECAREMED , se programarán mínimo una vez al año a cada proceso, sin embargo, se efectuarán auditorias adicionales

dependiendo de factores como resultados de auditorías internas, cambios SGC.

HSEQ Significativos que afecten al sistema, instrucciones gerenciales, entre otros.

Dicha programación es realizada por el Coordinador HSEQ, mediante el GC-F-04 Programas de Auditoría, quien tendrá en cuenta los SGC HSEQ siguientes aspectos para su programación.

- Importancia y estado de los procesos a auditar
- Resultado de auditorías previas
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Resultados de la revisión por la dirección

HOMEAREMED C.A. Determinará si es conveniente o no, la colaboración de expertos técnicos necesarios para realizar las auditorías internas cuando la operación lo amerite.

SELECCIÓN DE AUDITORES

La selección de auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso que se esté auditando.

Las auditorías internas del Sistema de Gestión, las realizan los auditores formados por **HOMEAREMED** o mediante una firma que tenga la idoneidad de realizar auditorías internas, siempre y cuando cumpla la competencia establecida en el perfil de cargo. Los auditores internos no pueden auditar su propio trabajo. Las personas que intervengan como auditores del Sistema de Gestión de **HOMEAREMED** deben cumplir los SGC HSEQ
Sigüientes requisitos:

- Tener conocimiento sobre los procesos que se vaya a auditar.
- Ser certificado como auditor interno.
- Permanecer fiel al propósito de las auditorías.
- Tener experiencia como auditor interno (para auditor líder).
- Competencias definidas en el perfil de cargo de auditor interno.

- La selección de auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

ANÁLISIS GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Analizar el estado general del Sistema de gestión incluyendo, los indicadores, los resultados de auditorías previas, las solicitudes específicas y la información que hayan suministrado los funcionarios sobre el desempeño de cada uno de los procesos.

CRITERIOS DE AUDITORIA – ALCANCE –FRECUENCIA Y MÉTODO

Los auditores a SGC HSEQ asignados para llevar a cabo la auditoría deberán estudiar con anticipación la documentación para determinar la conformidad del sistema, según la documentación, se establecen los criterios de auditoría.

La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes del Sistema de Gestión e informe de auditorías previas.

La revisión deberá tener en cuenta el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la Organización, así con los objetivos y el alcance de la auditoría a realizar.

Si se encuentra que la documentación es inadecuada, el auditor debe informar al auditado, si se continúa o suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan.

Entre los documentos requeridos para preparar la auditoría se puede encontrar:

- Normas técnicas,
- Procedimientos de los procesos,
- Manual del sistema de gestión,
- Requisitos del cliente,
- Requisitos de la organización,
- Requisitos legales, entre otros.

PLAN DE AUDITORIA INTERNA

Una vez revisada la documentación del proceso a auditar, el líder del equipo auditor, realiza el plan de auditoria en el formato GC-F-005 Plan de Auditoría Interna, en este se define el alcance, el objetivo, criterios de auditoria, documentos de referencia, procesos que van a auditarse, la fecha, lugar, hora, funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y los recursos necesarios para la ejecución de la auditoria.

Una vez realizado el plan de auditoría, es enviado al Representante del Sistema de Gestión para su revisión y aprobación, ya aprobado el plan de auditoria se notifica a cada uno de los procesos a auditar con anticipación.

Esta notificación puede ser vía mail, memorando y/o publicada en sitios visibles de la Organización (carteleras).

LISTA DE CHEQUEO

El/los auditores (es) elabora la lista de chequeo de auditorías GC-F-19 teniendo en cuenta los aspectos claves del proceso a auditar, las evidencias a verificar y el cumplimiento del ciclo de gestión del proceso.

Los diligenciamientos de las listas deberán tener en cuenta los criterios establecidos en la Guía RUC CCS para Contratistas vigente, así mismo se verifican los diferentes deberes de la norma (ISO 9001:2015) dependiendo el tipo de auditoría.

REUNION DE APERTURA

El equipo auditor se reúne con los auditados, para explicarles y confirmar el plan de auditoria, proporcionar un breve resumen de cómo se llevará a cabo las actividades de auditoria, confirmar cuales van a hacer los canales de comunicación, y proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas durante el proceso, además de esto aspectos que el auditor considere importantes para el adecuado desarrollo de la auditoria.

Esta reunión queda soportada en el registro GG-F-01 Actas de Reunión

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realiza la auditoria asegurando el cumplimiento del alcance previsto evaluando todos los aspectos definidos en la lista de chequeo. Durante la auditoria el equipo auditor evidencia el cumplimiento o no de los criterios de auditoría tomando y registrando las evidencias que lo sustentan especialmente para los hallazgos de no conformidad.

Durante la auditoria, deberá recopilarse mediante un muestreo apropiado y verificarse, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de las mismas incluyendo la información relacionada con la interrelación entre funciones, actividades y procesos. Solo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoria.

ANEXO 7. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Objetivo

Establecer la metodología a seguir, para generar acciones correctivas en ocasión a no conformidades reales detectadas en los diferentes procesos, actividades de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente, con el fin de tomar acciones en busca de prevenir que no vuelvan a ocurrir.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la organización **HEMOCAREMED C.A.** Debe ser implementado tanto en las oficinas como en todos los proyectos ejecutados por la Organización **HEMOCAREMED C.A.**

Responsables

El Coordinador HSEQ es el responsable por el seguimiento de la correcta implementación de este procedimiento y por la verificación de la eficacia de las acciones tomadas. La implementación de las acciones será responsabilidad de los dueños de cada proceso.

El dueño de cada proceso o proyecto es responsable por investigar las causas que generaron la no conformidad y proponer los mecanismos para su solución e implementarlas. El cumplimiento de lo anterior debe quedar registrado en el formato Tratamiento No Conformidades.

Desarrollo

REVISIÓN DE LOS HALLAZGOS.

Los siguientes casos son criterios de evaluación que determinan la necesidad de adoptar

GC-PR-03. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

Acciones correctivas respecto de los hallazgos encontrados:

- Queja o reclamación del cliente, justificada (Con soporte real).
- Auditorías internas como externas

- Incumplimiento de objetivos.
- Incumplimiento de las metas de un indicador de gestión.
- El costo de No Calidad es mayor a 4 SMMLV.
- Genera o puede generar Multas.
- Puede afectar el SGC (incumple requisitos de las normas o del sistema).
- Genera atraso en la programación de obra.
- Generó o puede generar emergencia - incidentes.
- Generó un impacto ambiental significativo
- Se ha repetido más de una vez.
- Se genera por una encuesta de satisfacción del cliente.
- Se genera en una Revisión Gerencial.
- Se genera en una Reunión Gerencial.
- Se genera en una Evaluación de Personal.
- Se genera en una Reevaluación de Proveedor.
- Se genera por incidentes de trabajo (se diligencian en formato HSE-F-15. reporte de investigación de incidentes o accidentes), ver procedimiento de investigación de incidentes de trabajo.
- Se genera en inspecciones HSE o reporte de actos y condiciones inseguras.

DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DEL HALLAZGO / NO CONFORMIDAD QUE GENERAN ACCION CORRECTIVA.

En algunos casos se pueden identificar fácilmente las causas principales que originan la No Conformidad, sin embargo, es bueno tener en cuenta que existen otras causas no evidentes que deben generar acciones correctivas para prevenir que vuelva a ocurrir.

Las causas de una No conformidad se pueden identificar por varios métodos, método “lluvia de ideas” o preguntarse 5 veces ¿por qué sucedió?, efecto dominó o analizando cada uno de los factores que la pueden haber generado (5 M) (Mano de Obra, Maquinaria y/o

equipo, Materiales, Ambiente, Método o procedimiento, Dinero (Money)), son técnicas que estimulan el pensamiento creativo de un equipo, con el propósito de aclarar y generar una lista de ideas que sirvan para la solución de un problema buscando la causa del mismo. Es necesario que se encuentren presentes el responsable o director del proceso afectado y las personas directamente afectadas o responsables de dicho evento (sin importar que hagan parte de otro proceso). No es obligatorio que el coordinador de HSEQ, se encuentre presente, pero sería lo ideal.

PROPONER ACCION CORRECTIVA

Una vez determinadas las causas de la No Conformidad, se deben proponer tantas acciones como sean necesarias para eliminar todas las causas determinadas, es posible que se necesiten varias acciones para eliminar una causa o tan bien es posible que con una acción se puedan eliminar varias causas, lo importante es verificar que se están eliminando todas las causas.

Antes de implementar las acciones se deben analizar si generan riesgos o aspectos ambientales nuevos, para lo cual se deben revisar de acuerdo a los procedimientos de identificación de peligros evaluación y control de riesgos e identificación de aspectos evaluación y control de aspectos ambientales.

Nota: La acción correctiva propuesta debe enfocarse a eliminar la causa y evitar que el evento no conforme vuelva a ocurrir en cualquier proceso de la organización, su redacción debe ser simple y deben ser registradas en el formato Tratamiento No Conformidades, teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

PROYECTO / PROCESO / ÁREA: Se registra el proceso, el proyecto o el área en la cual se generó el hallazgo.

FECHA: Se registra la fecha en la cual fue detectada la no conformidad.

MECANISMO DE DETECCIÓN: Se describe el mecanismo por el cual se realizó el hallazgo de la no conformidad real, entre los cuales se encuentran las siguientes fuentes: auditoría, Revisión Gerencial - Inspecciones - Revisión Objetivos SGC, Informes - Estudios - y Otros

que se presenten.

TIPO DE ACCIÓN: Se indica el tipo de acción que se está generando derivada de los hallazgos, las cuales pueden ser acciones correctivas, acciones preventivas, observación.

REQUISITO NORMA/GUÍA: En este ítem se describe el requisito de la norma, guía, o cualquier requisito de otra índole al que se asocie el hallazgo.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL: Se registra la descripción de la no conformidad real o potencial detectada.

QUIEN DETECTO LA NO CONFORMIDAD: Se registra el nombre de la persona que detecto la no conformidad

NOMBRE DUEÑO DEL PROCESO: Se registra el nombre del dueño de proceso al cual pertenece la no conformidad detectada.

CORRECCIÓN: Se describe la corrección tomada de la no conformidad detectada.

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS: Al existir diferentes metodologías para realizar el análisis de causas utilizado para la investigación de las causas de la no conformidad.

ANÁLISIS DE CAUSAS: Se describe las causas encontradas después de aplicar la metodología indicada para el análisis de causas.

PLAN DE ACCIÓN: De acuerdo a las causas identificadas se determinan las actividades a realizar para prevenir que las no conformidades vuelvan a ocurrir, igualmente con las actividades descritas se definirán los responsables y las fechas de cierre propuestas.

VALORACIÓN DEL RIESGO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN: De las acciones propuestas se identifican si generan nuevos peligros o cambian los existentes de igual forma se identifica si las acciones propuestas generan nuevos controles o se requiere realizar cambios a los existentes.

ESTADO: Define el estado en el que se encuentra la acción la cual podrá estar en ejecución o cerrada.

EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA: Se evalúa la eficacia de la acción tomada, la fecha en la que se realiza y los comentarios de la misma.

5.4 IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Los responsables del proceso afectado determinan e implementan las acciones correctivas necesarias hasta lograr el cierre de la no conformidad y establecen la fecha de implementación de la acción correctiva y de conseguir los recursos necesarios para su puesta en marcha.

Nota: La implementación la hará el Responsable del proceso o su delegado.

5.5 SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable de cada proceso afectado debe verificar si se implementaron las Acciones Correctivas tomadas para eliminar las no conformidades y si se controlaron o eliminaron todas las causas identificadas, cumplidos los puntos anteriores se podrá dar por cerrada la No Conformidad, En caso de quejas del cliente, estas se registran igualmente en el formato de Acción de Mejora

5.6 EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES

El Coordinador HSEQ, El Auditor, o dueño de proceso, deben hacer seguimiento de la eficacia de las Acciones Correctivas implementadas, revisando el cierre de las acciones correctivas y si verdaderamente las acciones tomadas han evitado que la No Conformidad se repita, lo anterior debe quedar registrado en el formato Tratamiento No Conformidades.


5.7 SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y RESULTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS.

El Coordinador HSEQ, debe hacer seguimiento a las acciones propuestas verificando la eficacia, el cumplimiento de los planes de acción y el cierre de las no conformidades y quejas del cliente, se puede llevar copia magnética de cada acción, para tener el consolidado de todas las acciones generadas, el seguimiento a las no conformidades detectadas se realizará mediante el formato Seguimiento AC – AP.

ANEXO 8. ACCIONES CORRECTIVAS

Ref...	Título	Tipo ▼
028	Gestión Correcta de los recursos que se van a utilizar dentro de la organización	Acción correctiv
027	Establecer las acciones necesarias para la mejora de procesos en cuanto a las no conformidades	Acción correctiv
022	Cumpliendo los requisitos que se establecen para la seguridad del paciente	Acción correctiv
020	Adaptar los procesos al servicio de médico a domicilio	Acción correctiv
018	TENER CLARO EL CONCEPTO DE VERIFICACIÓN CRUZADA	Acción correctiv
017	DISMUNUIR INCIDENCIAS DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE	Acción correctiv
016	IDENTIFICAR CORRECTAMENTE EL INGRESO DE LOS PACIENTES	Acción correctiv
015	Implementar un programa en donde se manifieste el correcto lavado de manos	Acción correctiv
011	Realizar un control de pacientes Covid-19	Acción correctiv
004	Encuesta de satisfacción laboral	Acción correctiv
002	Relacionar las instituciones públicas y la red privada complementara para el reconocimiento económico.	Acción correctiv
029	Perfeccionar el sistema de capacitaciones mediante programas de seguimiento al personal	Acción de mejor

ANEXO 10 FORMATO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Revisión HOMECAREMED C.A. Primer Semestre	MOD:
		Edición: REV-001
		Fecha de aprobación: 26/04/2021

INTRODUCCIÓN

Presentar informes de la revisión por la dirección

1. RESPONSABLES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

BETTY LUCRECIA JUMBO BALCAZAR Gerente Administrativo
FREDDY ALEJANDRO VILLAO MORALES Gerente de Operaciones y Logística
ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO Gerente General

2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

2.1. Estado de los compromisos de revisiones anteriores
2.2. Contexto de la organización
2.3. Desempeño de los procesos y conformidad
2.4. Información sobre el desempeño y la eficacia
2.4.1. Satisfacción del cliente y retroalimentación
2.4.2. Grado en que se han logrado los objetivos
2.4.3. Información de las Inconformidades y acciones correctivas
2.4.4. Información resultados del seguimiento de medición
2.4.5. Resultados de las auditorías internas
2.4.6. Desempeño de los proveedores

	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Revisión HOMECAREMED C.A. Primer Semestre	MOD:
		Edición: REV-001
		Fecha de aprobación: 26/04/2021

2.4.7. Manejo de los recursos relativos al sistema
2.5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades en todo el sistema
2.6. Establecimiento de las acciones de mejora para el siguiente periodo
2.1. ESTADO DE LOS COMPROMISOS DE REVISIONES ANTERIORES

Descripción	Inicio	Fin	Responsable	Acciones
Nivel de satisfacción de los clientes	26/01/2021 00:00:00		ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	
- VERIFICACIÓN CRUZADA	11/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	
- IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE	11/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	
-MEDIDAS A TOMAR SEGUN LA OMS	11/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	
CONCEPTO DE ABREVIATURAS PELIGROSAS	11/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	
ERRORES EN EL PROCESO DE PRESCRPCIÓN	11/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	
LISTADO DE ABREVIATURAS QU CAUSAN ERRORES DE INTERPRETACIÓN	11/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	
QUE HACER PARA PREVERNIR ERRORES	11/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	

2.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
ANÁLISIS FODA HOMECAREMED	
Fortalezas	Oportunidades

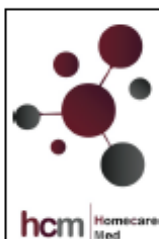
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Revisión HOMECAREMED C.A. Primer Semestre	MOD:
		Edición: REV-001
		Fecha de aprobación: 26/04/2021

<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio médico mediante la atención personalizada • Atención las 24 horas los 7 días de la semana • Personal médico capacitado y especializado para la atención médica • Diferenciación de servicios médicos • Se cuenta con una cartera de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de mercado por Covid-19 • Convenios con empresas públicas y privadas • Crecimiento de la población • Desarrollo de nuevas tecnologías
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros limitados para la compra de activos • Posicionamiento de mercado • Falta de instrumental para la mejora del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Aparición de nueva competencia • Escasez de personal médico • La situación económica del país no permite que la población adquiera servicios de este tipo • Falta de identificación de las personas con problemas de salud

Se puede evidenciar el cambio de la amenaza de acuerdo a la emergencia del COVID-19 y por tanto se convierte en una oportunidad para el aumento de pacientes en cuanto a el servicio a domicilio.

2.3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD

Perspectiva	Objetivo	Procedimiento	Indicador	Meta	Frecuencia	Mediciones
Propia	EST-SEG-1-0003 • Gestionar los recursos de manera eficiente para que de esta manera exista un buen servicio con la cantidad justa de recursos utilizados	GRH-PR-06 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION RECURSOS HUMANOS Edición-nro.0002	Capacidad de Gestión de recursos.	%Eficiencia de entrega de insumos	Mensual	2022-02-21 50.0 → 0.0



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Revisión HOMECAREMED C.A. Primer Semestre

MOD:

Edición: REV-001

Fecha de aprobación:
26/04/2021

Propia	EST-SEG-1-0005 Mejora en las condiciones de trabajo	GRH-PR-06 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION RECURSOS HUMANOS Edición-nro.0002	Retención de Talento Humano	Mayor Cantidad de Trabajadores operativos	Anual	2022-02-21 80.0 → 80.0
Propia	EST-SEG-1-0002 • Mejora de la calidad del servicio de atención a los pacientes.	Atención domiciliaria Edición-nro.0001	EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL	Personal Aprobado	Semestral	2022-08-24 80.0 → 0.0
Propia	EST-SEG-1-0001 Continua revisión de estándares de calidad de los servicios que presta la empresa.	GC-PR-04. PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA Edición-nro.0001	Satisfacción del Cliente	50% Satisfechos	Mensual	2022-03-10 50.0 → 0.0

2.4. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA

2.4.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN

2.4.1.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Realizado desde el 04/05/2020 al 10/05/2021

500 personas

2.4.2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS

Perspectiva	Objetivo	Procedimiento	Indicador	Meta	Frecuencia	Mediciones
-------------	----------	---------------	-----------	------	------------	------------



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Revisión HOMECAREMED C.A. Primer Semestre

MOD:

Edición: REV-001

Fecha de aprobación:
26/04/2021

Propia	EST-SEG-1-0003 • Gestionar los recursos de manera eficiente para que de esta manera exista un buen servicio con la cantidad justa de recursos utilizados	GRH-PR-06 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION RECURSOS HUMANOS Edición-nro.0002	Capacidad de Gestión de recursos	%Eficiencia de entrega de insumos	Mensual	2022-02-21 50.0 → 0.0
Propia	EST-SEG-1-0005 Mejora en las condiciones de trabajo	GRH-PR-06 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION RECURSOS HUMANOS Edición-nro.0002	Retención de Talento Humano	Mayor Cantidad de Trabajadores operativos	Anual	2022-02-21 80.0 → 80.0
Propia	EST-SEG-1-0002 • Mejora de la calidad del servicio de atención a los pacientes.	Atención domiciliaria Edición-nro.0001	EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL	Personal Aprobado	Semestral	2022-08-24 80.0 → 0.0
Propia	EST-SEG-1-0001 Continúa revisión de estándares de calidad de los servicios que presta la empresa.	GC-PR-04. PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA Edición-nro.0001	Satisfacción del Cliente	50% Satisfechos	Mensual	2022-03-10 50.0 → 0.0

Las conclusiones sobre esta información se presentaron en el apartado 2.3. La información se repite para dar

© HOMECAREMED C.A. All Rights Reserved.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA DIRECCIÓN.

	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Revisión HOMECAREMED C.A. Primer Semestre	MOD:
		Edición: REV-001
		Fecha de aprobación: 26/04/2021

cumplimiento al requisito

2.4.3. INFORMACIÓN DE LAS Inconformidades Y ACCIONES CORRECTIVAS

En el rango de tiempo evaluado, se originaron:

Inconformidades: 1

Acciones correctivas: 0

Acciones preventivas: 0

2.4.4. INFORMACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE MEDICIÓN

2.4.5. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

A continuación se presenta un cuadro resumen evidenciando el resultado de las auditorías internas vigentes entre el 04/01/2021 al 19/03/2021.

Proceso	Auditor	Inconformidades mayores	Inconformidades menores	Observaciones	Total
---------	---------	-------------------------	-------------------------	---------------	-------

2.4.6. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

2.4.7. MANEJO DE LOS RECURSOS RELATIVOS AL SISTEMA

2.5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN TODO EL SISTEMA

2.6. ESTABLECIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO

Descripción	Inicio	Fin	Responsable	Acciones
Establecimiento de acuerdos en base al informe presentado	26/02/2021 00:00:00		ALLISON MISHELLE VILLAO JUMBO	Realizar una investigación sobre las causas de la rotación del personal (Abierto) Verificación de la matriz FODA (Abierto)

© HOMECAREMED C.A. All Rights Reserved.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA DIRECCIÓN.
CUALQUIER COPIA IMPRESA NO CONTROLADA, DEBE SER ROTULADA COMO "COPIA NO CONTROLADA".

	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Revisión HOMECAREMED C.A. Primer Semestre			MOD:
				Edición: REV-001
				Fecha de aprobación: 26/04/2021
Establecimiento de acciones de mejora o correctivas	26/02/2021 00:00:00		FREDDY ANDERSON VILLAO JUMBO	

© HOMECAREMED C.A. . All Rights Reserved.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA DIRECCIÓN.
 CUALQUIER COPIA IMPRESA NO CONTROLADA DEBE SER ROTULADA COMO "COPIA NO CONTROLADA".
 CONSULTE VERSIÓN ELECTRÓNICA

