



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA 9001:2015, PARA LA CLÍNICA CHIMBORAZO CIA. LTDA. PERÍODO 2022.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

GLADYS MARGARITA CUVI CACUANGO

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA
NORMA 9001:2015, PARA LA CLÍNICA CHIMBORAZO CIA.
LTDA. PERÍODO 2022.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: GLADYS MARGARITA CUVI CACUANGO

DIRECTOR: ING. EFRAÍN RODRIGO IGUASNIA VALLEJO

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Gladys Margarita Civi Cacuango

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Gladys Margarita Cuvi Cacuangó, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 17 de agosto del 2023



Gladys Margarita Cuvi Cacuangó

CI: 0605451293

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA 9001:2015, PARA LA CLÍNICA CHIMBORAZO CIA. LTDA. PERÍODO 2022**, realizado por la señorita: **GLADYS MARGARITA CUVI CACUANGO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Fernando Ricardo Marquez Sañay

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2023-08-17

Ing. Efraín Rodrigo Iguasnia Vallejo

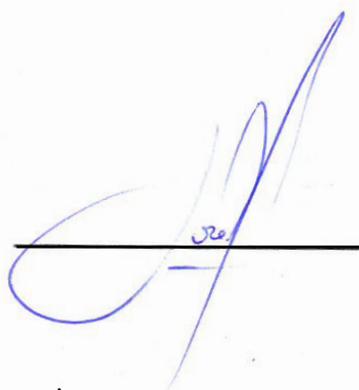
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**



2023-08-17

Ing. José Fernando López Aguirre

**ASESOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**



2023-08-17

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento Del Problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos.....	3
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	3
1.5. Justificación del problema.....	4
1.5.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i>	4
1.5.3. <i>Justificación práctica</i>	4
CAPITULO II	
2. MARCO REFERENCIA.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.2. Referencias teóricas.....	6
2.2.1. <i>Historia de la calidad</i>	6
2.2.1.1. <i>Evolución de la calidad</i>	7
2.2.1.2. <i>Control de la calidad</i>	7
2.2.1.3. <i>Aseguramiento de la calidad</i>	8
2.2.1.4. <i>Calidad total</i>	8
2.2.1.5. <i>Excelencia empresarial</i>	8
2.2.1.6. <i>Definición de calidad</i>	8
2.2.1.7. <i>Definición de calidad según los padres de la calidad:</i>	9
2.2.1.8. <i>Calidad según el contexto</i>	10
2.2.1.9. <i>Ruta de la calidad</i>	10
2.2.1.10. <i>Herramienta de la calidad</i>	10
2.2.2. <i>Gestión</i>	11

2.2.3.	<i>Sistema</i>	11
2.2.4.	<i>Sistema de gestión</i>	11
2.2.5.	Gestión de la calidad	12
2.2.6.	Sistema de Gestión de la Calidad	12
2.2.6.1.	<i>Importancia del Sistema de Gestión de Calidad</i>	13
2.2.6.2.	<i>Elementos de sistema de gestión de calidad</i>	13
2.2.7.	<i>Los siete principios de la norma 9001.</i>	13
2.2.8.	<i>Compromiso y participación del personal</i>	14
2.2.9.	<i>Enfoque en los procesos</i>	15
2.2.10.	<i>Decisiones basadas en evidencias.</i>	15
2.2.11.	<i>Gestión de relaciones.</i>	15
2.2.12.	<i>Beneficios de los sistemas de gestión de calidad</i>	16
2.2.13.	<i>Sistema de gestión de calidad y sus procesos.</i>	16
2.2.13.1.	<i>Beneficios de los sistemas de gestión de calidad</i>	16
2.2.14.	<i>¿Qué es la ISO 9001, 2015?</i>	17
2.2.14.1.	<i>Objetivos de la norma 9001</i>	17
2.2.14.2.	<i>Beneficios de la norma 9001</i>	18
2.2.14.3.	<i>Estructura documental del sistema de gestión calidad 9001: 2015</i>	19
2.2.15.	<i>Mejora continua</i>	20
2.2.15.1.	<i>Importancias de la mejora continúa</i>	20
2.2.15.2.	<i>Ventajas de la mejora continua:</i>	20
2.2.15.3.	<i>Características de las Norma 9001:2015.</i>	20
2.2.16.	<i>Satisfacción del Cliente</i>	22
2.2.17.	<i>Matriz FODA</i>	22
2.2.17.1.	<i>Características de la FODA</i>	23
2.2.18.	<i>Clínica</i>	23

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLOGICO	24
3.1.	Enfoque de investigación	24
3.1.1.	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	24
3.1.2.	<i>Enfoque cualitativo</i>	24
3.2.	Nivel de Investigación	24
3.3.	Diseño de investigación	24
3.3.1.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	25
3.4.	Tipos de estudio	25
3.4.1.	<i>Bibliográfica</i>	25

3.4.2.	<i>De campo</i>	25
3.4.3.	<i>Investigación Descriptiva</i>	25
3.5.	Población y muestra	26
3.5.1.	<i>Población</i>	26
3.5.2.	<i>Muestra</i>	26
3.5.2.1.	<i>Cálculo de la muestra</i>	26
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	27
3.6.1.	<i>Métodos</i>	27
3.7.	Técnicas de Investigación	27
3.7.1.	<i>Entrevista</i>	27
3.7.2.	<i>Encuestas</i>	27
3.8.	Instrumentos de investigación	27
3.8.1.	<i>Cuestionario</i>	28
3.8.2.	<i>Ficha de entrevista</i>	28
 CAPÍTULO IV		
4.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	29
4.1.	RESULTADOS	29
4.1.1.	<i>Encuesta</i>	29
4.2.	Discusión de Resultados	42
 CAPÍTULO V		
5.2.	Plan de Ejecución del Modelo de Gestión de Calidad	45
5.2.1.	<i>Análisis Foda</i>	47
5.2.2.	<i>Liderazgo</i>	48
5.2.2.1.	<i>Liderazgo y compromiso</i>	48
5.2.2.2.	<i>Política de Calidad</i>	51
5.2.2.3.	<i>Roles y responsabilidades</i>	51
5.2.3.	<i>Planificación</i>	63
5.2.3.1.	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	63
5.2.3.2.	<i>Objetivos de calidad</i>	64
5.2.3.3.	<i>Planificación de los cambios</i>	64
5.2.4.	<i>Apoyo y Recursos</i>	64
5.2.4.1.	<i>Personas</i>	65
5.2.4.2.	<i>Infraestructura</i>	66
5.2.4.3.	<i>Ambiente Laboral</i>	68
5.2.5.	<i>Procesos</i>	69
5.2.5.1.	<i>Planificación y control operacional</i>	69

5.2.5.2. <i>Requisitos para los productos y servicios</i>	69
5.2.5.3. <i>Comunicación con el cliente</i>	70
5.2.6. <i>Evaluación del Desempeño</i>	76
5.2.7. <i>Mejora Continua</i>	78
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Padres de la calidad	9
Tabla 2-2: Paso de la ruta de la calidad	10
Tabla 1-3: Población de estudio total.....	26
Tabla 2-3: Variables.....	26
Tabla 1-4: Posee Manual de funciones	29
Tabla 2-4: Conocimiento de misión y visión	30
Tabla 3-4: Realización de capacitaciones	31
Tabla 4-4: Conocimiento de la gestión administrativa	32
Tabla 5-4: Clima laboral	33
Tabla 6-4: Implementación de resultados planificados.....	34
Tabla 7-4: Procesos de comunicación.....	35
Tabla 8-4: Señalización para el manejo de desechos	36
Tabla 9-4: Disposición de recursos	37
Tabla 10-4: Valoración del servicio al cliente	38
Tabla 11-4: Conocimiento de cómo medir la calidad	39
Tabla 12-4: Conocimiento de la Norma 9001:2015.....	40
Tabla 13-4: Implementación del sistema de gestión	41
Tabla 1-5: Matriz de ejecución del Modelo de Gestión de Calidad.....	45
Tabla 2-5: Matriz FODA	47
Tabla 3-5: Preguntas sobre la visión.....	49
Tabla 4-5: Políticas de Calidad	51
Tabla 5-5: Manual de Funciones del Gerente	52
Tabla 6-5: Manual de funciones de Talento Humano	53
Tabla 7-5: Manual de Funciones del Contador	54
Tabla 8-5: Manual de Asistencia Médica.....	55
Tabla 9-5: Manual de Jefe de Laboratorio	56
Tabla 10-5: Manual del Otontólogo.....	57
Tabla 11-5: Manual del Doctor Interno	58
Tabla 12-5: Manual del Médico Ginecólogo	59
Tabla 13-5: Manual de Médico Cardiólogo	60
Tabla 14-5: Manual de servicios ingeniería y mantenimiento	61
Tabla 15-5: Manual de Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo	62
Tabla 16-5: Acciones	63
Tabla 17-5: Matriz presupuestaria	64
Tabla 18-5: Personas requerimientos	66

Tabla 19-5: Cuestionario satisfacción al Cliente	76
Tabla 20-5: Indicadores	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2: Evolución de calidad.....	6
Figura 2-2: Evolución de calidad.....	7
Figura 3-2: Círculo de calidad	9
Figura 4-2: Sistema de gestión.....	12
Figura 5-2: Principios de las normas	14
Figura 6-2: Beneficios de las normas	18
Figura 7-2: Beneficios de las normas	19
Figura 8-2: Pirámide de la estructura de la SGC	19
Figura 1-5: Infraestructura	67
Figura 2-5: Infraestructura Médica.....	67
Figura 3-5: Infraestructura Sala de estar	68
Figura 4-5: Ambiente laboral sala de espera	69
Figura 5-5: Infraestructura comedor.....	69
Figura 6-5: Preservación médica	71
Figura 7-5: Instalaciones.....	71
Figura 8-5: Buzón de quejas	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4: Posee Manual de funciones	29
Gráfico 2-4: Conocimiento de misión y visión	30
Gráfico 3-4: Realización de capacitaciones	31
Gráfico 4-4: Conocimiento de la gestión administrativa	32
Gráfico 5-4: Clima Laboral.....	33
Gráfico 6-4: Implementación de resultados planificados.....	34
Gráfico 7-4: Procesos de comunicación.....	35
Gráfico 8-4: Señalización para el manejo de desechos	36
Gráfico 9-4: Disposición de recursos.....	37
Gráfico 10-4: Valoración del servicio al cliente	38
Gráfico 11-4: Conocimiento de como medir la calidad	39
Gráfico 12-4: Conocimiento de la Norma 9001:2015.....	40
Gráfico 13-4: Implementación del sistema de gestión.....	41
Gráfico 1-5: Organigrama.....	50
Gráfico 2-5: Flujo grama de agendamiento de cita.....	72
Gráfico 3-5: Diagnóstico y tratamiento del paciente	73
Gráfico 4-5: Proceso Contable.....	74
Gráfico 5-5: Pago de Nómina	75

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

RESUMEN

El objetivo de este proyecto de investigación fue elaborar un sistema de gestión de calidad bajo la norma 9001:2015 para la Clínica Chimborazo CIA.LTDA. periodo 2022, para el cual se realizó un estudio situacional a fin de conocer el estado actual que presenta la clínica Chimborazo con respecto a sus diferentes procesos internos y externos. Por lo tanto, la metodología de investigación que se implementó se basó: en un enfoque cualitativo-cuantitativo, bibliográfico y descriptivo, con el fin de identificar y detallar las características necesarios para la elaboración del sistema de gestión calidad determinando las estrategias a implementar por la institución, las mismas que podrán ser cuantificables a través de herramientas y técnicas de investigación de campo como la encuesta aplicada a cada uno de los colaboradores de la clínica, las mismas que están conformadas por preguntas cerradas cuyo fin es recopilar información verídica y sustentada. De esta manera se obtuvo como resultado que la Clínica Chimborazo, no cuentan con un adecuado control de sus procesos, carece de un sistema de seguimiento control, evaluación de desempeño laboral, manuales de funciones y responsabilidades, además de no disponer de un organigrama estructural acorde a sus necesidades, presentando problemas jerárquicos y funcionales en los departamentos. Por lo tanto, es necesario crear un diseño del sistema de gestión calidad que contenga: un organigrama tanto estructural que dé a conocer el nivel jerárquico de los departamentos que conforman la institución, manuales de procesos y funciones donde se pueda visualizar las actividades a desempeñar por los nuevos colaboradores como por los más antiguos, diagrama de procesos y procedimientos de las actividades e indicadores evaluación, control y seguimiento de las metas y objetivos a cumplirse previamente planificados. Por lo que se recomienda su pronta aplicación.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD>, <MANUALES DE PROCESOS Y FUNCIONES>, <DESEMPEÑO LABORAL>, <FLUJOGRAMA>, <ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>



22-08-2023

1695-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The objective of this research project was to develop a quality management system under 9001:2015 for Clínica Chimborazo CÍA.LTD, period 2022, for which a situational study was conducted to know the current status of Clínica Chimborazo concerning its various internal and external processes. Therefore, the research methodology that was implemented was based on a qualitative-quantitative, bibliographic, and descriptive approach, to identify and detail the characteristics necessary for the development of the quality management system determining the strategies to be implemented by the institution, the same that may be quantifiable through field research tools and techniques such as the survey applied to each of the collaborators of the clinic, the same that are made up of closed questions whose purpose is to collect accurate and substantiated information. As a result, it was found that Clínica Chimborazo does not have adequate control of its processes, lacks a monitoring and control system, job performance evaluation, and manuals of functions and responsibilities, in addition to not having a structural organization chart according to its needs, presenting hierarchical and functional problems in the departments. Therefore, it is necessary to create a design of the quality management system that contains: a structural organization chart that shows the hierarchical level of the departments that make up the institution, process and function manuals where the activities to be performed by new and older employees can be visualized, process and procedure diagrams of the activities and indicators, evaluation, control and follow-up of the previously planned goals and objectives to be met. Therefore, its prompt application is recommended.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <PROCESS AND FUNCTION MANUALS>, <WORKPLACE PERFORMANCE>, <FLUJOGRAM>, <STRUCTURAL FRAMEWORK>, <STRUCTURAL ORGANIGRAM>, <STRUCTURAL ORIOGRAM>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de calidad es el conjunto de normas y procedimientos necesarios para la planificación y ejecución de la actividad económica de la empresa u organización cuya relevancia radica en la calidad del bien o servicio, es decir el cumplimiento del nivel de satisfacción que tenga en el cliente o consumidor. En este medio se encuentra la Clínica Chimborazo donde se identifica la necesidad de crear un sistema de Gestión de Calidad que contribuya a la mejora de la satisfacción del usuario a través de los servicios ofertados, en donde su busca alcanzar mayor competitividad y rentabilidad en el mercado frente a otras instituciones de similar actividad económica.

Por lo tanto al analizar la problemática que atraviesa la institución se ha identificado la necesidad de incorporar un sistema de gestión de calidad que contribuya a realizar una adecuada planificación de las actividades a ejecutarse dentro de la Clínica en cada una de sus áreas de trabajo, de igual forma el desarrollo de sistemas de seguimiento y control así como guías de responsabilidad y procedimientos de las funciones de los colaboradores, previniendo problemas como la duplicidad de actividades. Por otro lado, contar dicho sistema generara la optimización de los recursos tanto humano, tecnológico, y material, además de incrementar el desempeño laboral al proporcionar una infraestructura acorde a las necesidades del personal y los clientes.

En el capítulo I, se describe el problema de investigación, los objetivos, la justificación del problema de Investigación.

El capítulo II se enfoca en la descripción del marco teórico referencial, en el cual se incluye toda la teoría aplicada en la investigación, lo que permitió sustentar el presente trabajo de titulación.

En el capítulo III se presenta el marco metodológico, el mismo que detalla los diferentes enfoques, métodos, técnicas y herramientas de investigación utilizados, complementados por la población objeto de estudio utilizados.

El capítulo IV, incluye los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación, complementado por el análisis y discusión de los resultados

Finalmente, el capítulo V, se incluye el marco propositivo en donde se expondrá las estrategias a implementar por la institución las misma que estarán a consideración de la parte administrativa para su implementación, conjuntamente se dará a conocer las conclusiones y recomendaciones recopiladas de la investigación.

CAPÍTULO 1

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento Del Problema

Actualmente Ecuador es uno de los países que da mayor importancia al sistema de salud, aunque existen muchas causas que impiden el desarrollo efectivo de estos centros como; gestión administrativa, recursos humanos, procesos, entre otros, donde estos problemas producen deficiencias en la gestión que no permite brindar un servicio óptimo al usuario.

CLÍNICA CHIMBORAZO CIA.LTDA, es una institución dedicada al cuidado de salud de las personas que brinda atención médica de buena calidad y de manera eficaz y eficiente para satisfacer a sus pacientes. La finalidad de esta institución es la asistencia de calidad integral de la salud y sanitaria a sus pacientes, para ello se debe contar con un sistema de gestión de calidad que permita cumplir con los principios básicos mencionados, las cuales requieren de un sin número de procesos que garantizaran la correcta gestión de la organización. Para ello se parte de la formulación de una estructura organizacional que delinea las funciones y responsabilidades del personal la misma que servirá para dirigir a la organización hacia el cumplimiento del modelo, asegurando y cumpliendo las tareas de manera óptima y oportuna.

La Clínica Chimborazo Cía.Ltda, fundamentalmente no cuenta con un sistema de gestión de calidad y a consecuencia se ha identificado la siguiente problemática:

- Presenta deficiencias en las actividades del personal como manejo de la documentación, administración de los recursos, atención al cliente irregular y la falta de identificación de procesos.
- Se omiten etapas de los procesos inconscientemente ya que el personal no tiene claridad en cuanto a sus responsabilidades y como resultado los miembros de la clínica se limitan en sus diligencias provocando una insatisfacción en el cliente.

A pesar de que la administración de la institución ha desarrollado políticas internas, objetivos y un manual de funciones, estos no son difundidos e integrados en toda la organización, lo que ocasiona que el personal desconozca los lineamientos ideales para cumplir con los objetivos de la organización. La falta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 limita el cumplimiento de aquellos objetivos, misión, visión, el uso adecuado de equipos, el desarrollo correcto de procedimientos, una administración correcta de documentación y conllevando todo hacia clientes insatisfechos.

En el presente trabajo se pretende realizar un Sistema de Gestión de la Calidad (9001:2015) adaptado de la CLINICA CHIMBORAZO CÍA.LTDA con el objeto de mejorar los servicios que

ofrece la Clínica basado en un enfoque de calidad que esté soportado en modelos y sistemas de gestión orientados a la mejora continua.

Por lo anteriormente mencionado, es necesaria la CLÍNICA CHIMBORAZO CÍA.LTDA. emprenda a acciones de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma 9001:2015, para aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos, prestando servicios de calidad de forma eficiente.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera beneficiará a la CLINICA CHIMBORAZO CÍA. LTDA, el diseño del Sistema de Gestión de Calidad fundamentada en los parámetros de la Norma 9001:2015?

¿Cómo ayudara un Diseño de Sistema de gestión de la calidad, basado en la Norma 9001:2015, CLÍNICA CHIMBORAZO CÍA LTDA, ¿para la realización de los procesos de gestión?

1.3. Sistematización del problema

¿El problema está delimitado en su alcance a la ocurrencia de diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la CLINICA CHIMBORAZO CÍA.LTDA, en cuanto al espacio está delimitado al cantón Riobamba?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Elaborar un sistema de gestión de calidad bajo la norma 9001:2015 para la Clínica Chimborazo CIA.LTDA, periodo 2022.

Objetivo Específico

- Desarrollar marco teórico que permita fundamentar la propuesta del diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma 9001:2015
- Estructurar el marco metodológico, mediante el aprovechamiento de diferentes métodos técnicos y herramientas de investigación existentes, que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente a fin que sus resultados sean reales y objetivos.
- Diseñar el sistema de gestión de calidad para la CLÍNICA CHIMBORAZO CÍA.LTDA basado en la norma 9001:2015, para mejorar el desempeño del personal en cuanto a la atención al cliente.

1.5. Justificación del problema

La presente investigación se justificará desde los siguientes parámetros:

1.5.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justificará de manera teórica, ya que me permitirá aprovechar todo el referencial teórico existente sobre la gestión de calidad y el desarrollo de un sistema basándose en la norma 9001:2015 de connotados autores y tratadistas, contenidos en libros, revistas, artículos científicos, investigaciones y linkografía especializada y actualizada, a fin de fundamentar la presente investigación. |

1.5.2. Justificación metodológica

La presente investigación se justificará desde la parte metodológica, ya que me permitirá aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, de tal forma que me permitió recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal manera que los resultados permitan diseñar el mismo que sirve para mejorar del sistema de gestión de calidad de la Clínica Chimborazo y norma 9001:2015.

1.5.3. Justificación práctica

En la parte práctica la presente investigación se justificará su realización, ya que se realizará un diseño del sistema de calidad bajo la norma 9001:2015, establecido en la investigación la misma que redactará la información y datos pertinentes para distintas fases del proceso de gestión, empezando por una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados mediante el informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIA

2.1. Antecedentes de la investigación

Para realizar los antecedentes de la presente investigación, se verificó la existencia de los trabajos similares investigado anteriormente en la ESPOCH por lo que hago énfasis en varias investigaciones referentes al diseño del sistema de la calidad bajo la norma 9001:2015 de la clínica Chimborazo:

- El primer trabajo de titulación es de la escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. de la Facultad de Administración de Empresas.

Tema: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma 9001:2008 para la Empresa Puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. De la Ciudad de Riobamba.

Autoras: Erika Madeley Gallegos Bermeo y Thalia Silvana Rodriguez Loaiza.

Análisis: El Sistema de Gestión de Calidad impulsó a los funcionarios de la organización Puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. a optimizar su gestión, motivando al personal a involucrarse en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, en consecuencia, se ejecutan las actividades con un mayor desempeño de manera eficaz, eficiencia y efectividad.

- El Segundo trabajo de titulación es de la escuela de Ingeniería en Administración de empresa C.P.A. de la Facultad de Administración de Empresas.

Tema: Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma 9001:2008 para la cooperativa de ahorro y crédito “Salate Ltda.” del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua.

Autora: Chicaiza Guachambala Jenny Maricela, 2016.

Análisis: Al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”, Implementar de manera inmediata el Manual de Calidad diseñado en la presente investigación para mejorar el desempeño de los procesos internos en términos de eficiencia y elevar niveles plenos de satisfacción al cliente.

Antecedentes de la organización

La clínica nace como una idea de negocio emprendedor, inició sus actividades en el año 1978 constituyéndose como una clínica, debido a la disponibilidad de domicilio propio ubicado en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en la calle 1 constituyente, institución dedicada al

cuidado de salud de las personas , que tiene el bien de funcionar de manera muy precisa, realizando servicios de alta calidad de manera eficaz , eficiencia para el bien de sus pacientes ya que la finalidad de estas instituciones es la asistencia de calidad integral de la salud y sanitaria a sus pacientes.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Historia de la calidad

La historia de la calidad es un tema que desde épocas remotas ha sido abordados por muchos grandes autores y surge con la necesidad de ofertar productos y servicios y satisfacer las necesidades a los clientes, proceso que ha ido perfeccionado hasta el día de hoy.

Según los autores Carrera, C., & Ligña, C., (2018), en su libro de sistemas de gestión de calidad proponen lo siguiente:

“La evolución de la calidad desde los inicios de la II guerra mundial, con un control de calidad (inspección) dedicado únicamente a la productividad en la fabricación de armas y enseres militares, hasta la calidad como base para la gestión empresarial, no fue de forma brusca, sino que fue gradual”. (p. 10)

A lo largo de los años ha realizado algunos cambios en cuanto a la calidad ya sea por proceso, economía, producción, pero la esencia de calidad no ha cambiado, hasta el día de hoy hay numerosas empresas que han introducido aspectos y conceptos básicos de gestión de la calidad tratando de cumplir con las más altas exigencias de la norma internacional ISO. Estas normas tienen muchos aspectos y semejanzas con el famoso círculo de Deming o PVHA (planificar, Hacer, Verificar, Actuar), además esta estructura es válida para diseñar e implementar cualquier sistema de gestión, no solo calidad si no para integrar diferentes sistemas de gestión empresarial, calidad, estructural y permite actuar de manera mucho más eficiente.

Por lo tanto puedo mencionar sobre la historia de la calidad:

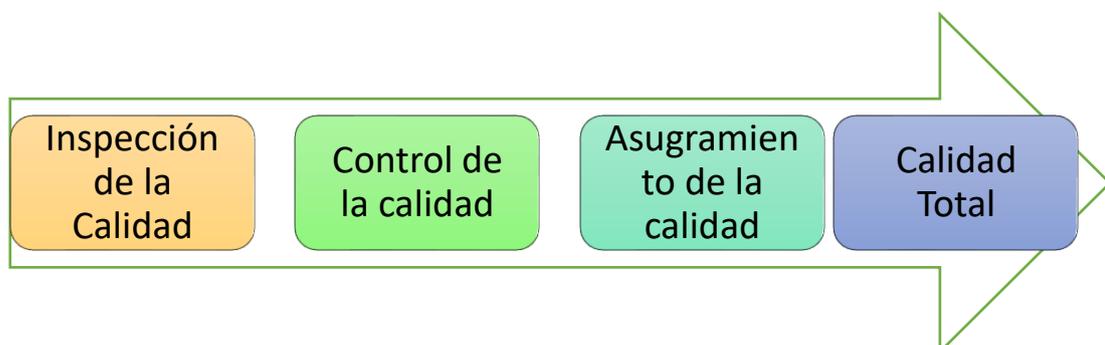


Figura 1-2: Evolución de calidad

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2022

2.2.1.1. Evolución de la calidad

Según el autor Galaz, C., (2014), propone lo siguiente:

La calidad ha habitado cambios a través de etapas diferentes como.

- Control de la calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Calidad total.
- Excelencia empresarial. (p. 54)

La evolución de calidad se presenta en la figura 2, que se puede observar que en sus inicios la orientación de la calidad era hacia el producto, con el paso del tiempo su enfoque fue hacia los procesos y en la actualidad está direccionada hacia la organización.

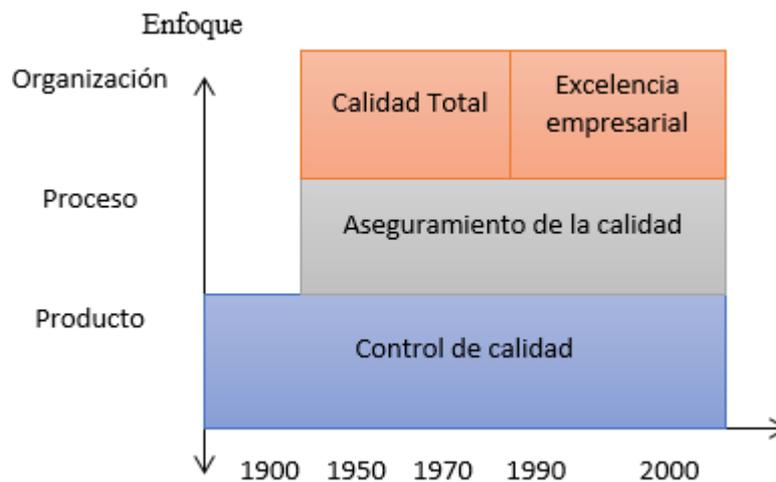


Figura 2-2: Evolución de calidad

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2023

2.2.1.2. Control de la calidad

Se inició con el único propósito de conseguir medir características e identificar defectos en el producto. La metodología aplica la verificación de los productos mediante muestras o inspecciones al 100% con la intención de detectar productos de baja calidad antes de que lleguen al cliente, el principal distintivo de esta fase es el elevado costo de la inspección.

En la revolución industrial se creó departamentos responsables del control de la calidad fomentando así una separación de labores del producto y la inspección, siendo el inspector el único responsable de garantizar la calidad de los productos.

2.2.1.3. Aseguramiento de la calidad

En esta etapa aparece formalmente el departamento de calidad encargada de expandir la idea de gestión a todas las áreas de la institución, redactado un manual de calidad y utilizando procedimiento para los procesos de producción.

El aseguramiento de la calidad se define como el grupo de actividades planificación y sistemáticas necesarias para dar seguridad de que el producto o servicio va a satisfacer los requerimientos implantados.

2.2.1.4. Calidad total

Satisfacción de los clientes internos y externos, busca un nivel elevado de calidad en los siguientes:

- Calidad del producto.
- Calidad del servicio.
- Calidad de gestión
- Calidad de vida.

Es una estrategia de gestión enfocada a crear conciencia en las personas que intervienen en los procesos de fabricación o de servicio, de que la calidad es responsable de todas los que conforman la organización.

Se da importancia al cliente interno y en externo en la cadena de valor del producto, compartiendo la responsabilidad y que el personal sea el ha cargado de control la calidad de su trabajo realizado, conocido como autocontrol, empleando técnica estadística que todos en la organización conocen.

2.2.1.5. Excelencia empresarial

Es reconocida como la calidad total, que se puede describir la calidad como la satisfacción de los clientes y la eficiencia económica en base a la aplicación de modelos de gestión de la calidad, como el de la Fundación Europea para la Gestión de la calidad, estos modelos son complementarios a los requisitos de la organización Internacional de Normalización.

Cada adelanto en la evolución de la calidad no significa la eliminación de la fase anterior, toso lo contrario, hace referencia a la integración como una parte de una nueva etapa en la mejora continua de la calidad.

2.2.1.6. Definición de calidad

De acuerdo al autor Mise, J., (2022) menciona lo siguiente “Calidad es el proceso de mejora continua, en donde todas las áreas de una organización participan activamente en el desarrollo de

productos y/o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes logrando así mejorar su productividad”.

Por otro lado Jiménez, S., (2021) establece que “Calidad es la constante búsqueda de la perfección en el producto, el servicio y en las personas, es un conjunto de cualidades que especifica que algo es especial, mediante la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio”.



Figura 3-2: Círculo de calidad

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2023

2.2.1.7. Definición de calidad según los padres de la calidad:

Tabla 1-2: Padres de la calidad

Autor	Aportación
Joseph Juran	Trilogía de Juran: “La planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del directivo en la gestión de la calidad”.
Edward Deming	Catorce puntos para la dirección: que se debe contemplar para la dirección de la empresa.
Kaoru Ishikawa	Círculo de Calidad: “Grupos de voluntarios estable en el tiempo que tiene como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos y entorno de trabajo”.
Genichi Taguchi	Ingeniería de la calidad: “Métodos para el diseño y desarrollo de los procesos de industrialización con el máximo de eficiencia”

Fuente: Padres de calidad, 2021

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2022

2.2.1.8. Calidad según el contexto

De acuerdo al autor Pinda, P., (2018) proporciona lo siguiente:

- **Basada en el cliente:** La calidad de un producto satisface o excede las expectativas del cliente.
- **Basada en el producto:** La calidad se la define por lo que el cliente desea, lo que mejor se ajuste al uso que se pretenda dar al producto o servicio.
- **Basada en el valor:** Calidad significa aportar valor al cliente, superando sus expectativas, en relación entre utilidad o satisfacción con el producto y/o servicio a un precio accesible.
- **Basada en la producción:** Calidad como la conformidad en las especificaciones determinadas para la manufactura o elaboración de un producto o servicio, manteniendo la repetitividad constante (p. 12)

2.2.1.9. Ruta de la calidad

De acuerdo a los autores Zambrano, C., & Rodríguez, S., (2013), proporciona lo siguiente:

Es un procedimiento estándar de mejora continua, se trata de un método práctico que aborda problema crítico o imprevistos originados en el centro de trabajo cuyas causas no están definidas de manera clara.

Esta técnica se base en el ciclo Deming para la corrección y prevención de efectos no deseados, apoyado en hechos y datos para el análisis y solución de problema significativos en la empresa.

Tabla 2-2: Paso de la ruta de la calidad

Ciclo PHVA	PASOS DE LA RUTA DE LA CALIDAD		
	Nº	Fase	Objetivo
PLANEAR	1	Identificación del problema	Definir el problema
	2	Observación	Investigar las características del problema
	3	Análisis	Descubrir las causas principales del problema
	4	Plan de acción	Establecer las acciones para eliminar las causas
HACER	5	Acción	Ejecutar las acciones establecidas.
VERIFICAR	6	Verificación	Verifica si la acción fue efectiva.
ACTUAR	7	Estandarizar	Prevenir la reaparición del problema.
	8	Conclusión	Revisar las actividades y documentar los resultados.

Fuente: Ruta de calidad, 2021

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2023

2.2.1.10. Herramienta de la calidad

Son aplicadas en el control de procesos para garantizar la especificación del producto, a través del análisis de datos que nos brinda soporte en la toma de decisiones y por consiguiente mejorara

la calidad, seguidamente se presenta las herramientas utilizadas en la ruta de la calidad, aplicada acorde a la información dispuesta en la empresa.

- **Estratificación:** Clasificación de datos para identificar su estructura.
- **Hojas de comprobación:** Planilla para la recolección de datos
- **Diagrama de causa y efectos:** Expresa de modo simple las causas de un efecto.
- **Diagrama de Pareto:** Ordena las ocurrencias de mayor a menor mediante barra
- **Histograma:** Distribución de un conjunto de datos.
- **Diagrama de difusión:** Gráfico claro que personifica la concordancia entre dos variables.
- **Gráficas de inspección:** términos de control que consiente monitorear el proceso.

Su creados Ishikawa manifiesta que con la aplicación de las herramientas de la calidad se elimina 95% de problema y el 5% restante requiere de un método más alcanzado.

2.2.2. Gestión

El autor Westreicher, G., (2020), establece que: “La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación”.

“Aquella que se encuentra en todo el proceso de toma de decisiones empresariales, y en un aspecto crítico de ella. Es el logro de un equilibrio entre las oportunidades y el riesgo generados por los cambios en el entorno y la competencia de manera que la empresa alcance la eficiencia y la eficacia al mismo tiempo”. (Mestanza, 2016)

2.2.3. Sistema

De acuerdo a la Real Academia Española, (2021) estipula lo siguiente: “sistema” tiene varias connotaciones: un conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos”

2.2.4. Sistema de gestión

De acuerdo a los autores Carrera, C., & Ligña, C., (2018), En su libro Sistema de gestión de calidad argumenta lo siguiente:

“Es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos”. (Morales, 2018, p. 24)

“Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, se orienta a procesos de trabajos eficaces y eficientes con políticas y normas de calidad en el trabajo para alcanzar los objetivos de calidad”. (Morales, 2018, p. 24)

Según la autora Monroy, T., (2022), proporciona lo siguiente: “Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una herramienta para documentar las políticas, procesos y procedimientos que son necesarios”.

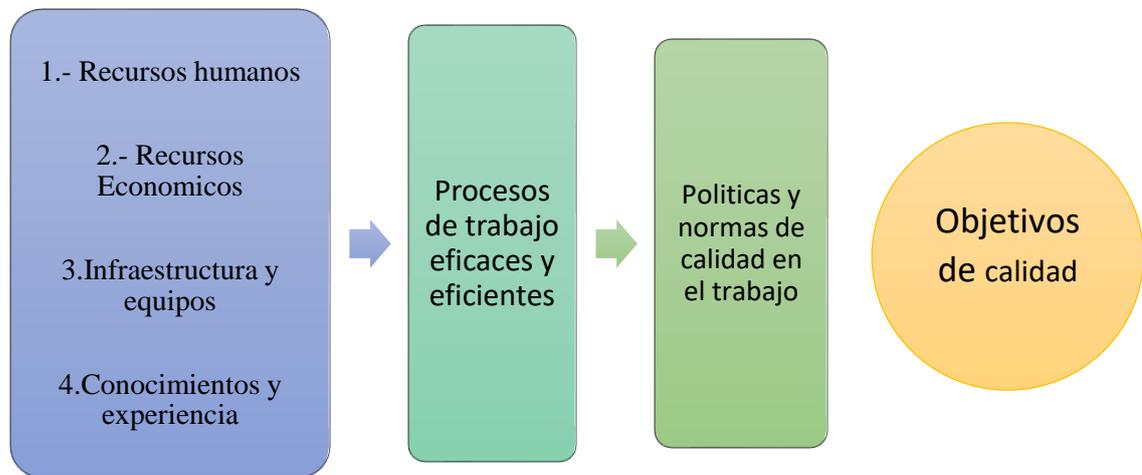


Figura 4-2: Sistema de gestión

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2023

2.2.5. Gestión de la calidad

Los autores Cruz, S., & González T., (2017), menciona lo siguiente “Gestión de la Calidad es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más”.

De acuerdo al autor Novillo, R., (2017), propone lo siguiente: “su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos”.

Los principios sobre los que se fundamenta la gestión de calidad total son los tres siguientes:

- Enfoque sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora continua como estrategia general. (p. 26)

2.2.6. Sistema de Gestión de la Calidad

Según Gutiérrez, P., (2005), menciona lo siguiente: “Es la norma que señala como: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un Sistema, contribuye a la eficiencia y a la eficacia en la organización en el logro de sus objetivos”

Según los autores Caiza, E., & Cuenca, R., (2018) definen lo siguiente:

El sistema de Gestión de Calidad tiene es el arte principal para implantar que la organización funcione en total sincronía, de modo que el producto o servicio se realice

bajo unas especificaciones establecidas y, por lo tanto, que cumpla con las exigencias del cliente. Además, proporciona herramientas para la implantación de acciones de prevención de defectos o problemas, así como la corrección de los mismos. (p.16)

2.2.6.1. Importancia del Sistema de Gestión de Calidad

Según el autor Caiza, E., & Cuenca, R., (2018), menciona lo siguiente: “El sistema de Gestión de Calidad permite a los integrantes de la organización, saber que se espera de su trabajo conociendo como deben realizar las actividades, de forma que se obtenga un resultado de predecible y controlable”. (p. 17)

Por lo tanto, puedo mencionar que la importancia del sistema de gestión de calidad es una serie de procedimientos utilizados por la empresa para evidenciar que tiene un manejo adecuado de manera eficiente y eficaz de los documentos, además para ofrecer productos o servicios de calidad y calidez a los clientes.

2.2.6.2. Elementos de sistema de gestión de calidad

Según la autora Monroy, T., (2022), menciona lo siguiente:

El sistema de gestión de calidad se compone de algunos elementos fundamentales y que, al ser trabajados estos elementos con entusiasmo y esfuerzo, genera vitalidad y un alto nivel de diferenciación y sostenibilidad a la empresa. Si uno de estos elementos falta, el sistema de gestión no podrá alcanzar todo su potencial. Por eso, uno de los sistemas de gestión de calidad mayormente adoptados en el mundo, ISO 9001: 2015, incluye los siguientes principios de calidad:

1. Liderazgo
2. Planificación
3. Apoyo y operación
4. Evaluación del desempeño
5. Mejora continua.

2.2.7. Los siete principios de la norma 9001.

Según el autor Silva, D., (2020), menciona lo siguiente: “9001 es un sistema de gestión que tiene como objetivo garantizar la optimización de procesos, proporcionar agilidad en el desarrollo y producción de productos para satisfacer a los clientes y lograr un éxito constante”.

Por lo tanto, describimos los siete principios de la norma 9001:2015 a continuación:



Figura 5-2: Principios de las normas

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2023

Por otra parte autor Silva, D., (2020), Establece lo siguiente en cuanto a los principios de las normas 9000:2015:

Enfoque al cliente: “Los sistemas de gestión de calidad tienen como objetivo macro llevar la mejor experiencia al cliente, sea por medio de un producto o servicio”. (2020),

Liderazgo: La diferencia entre jefe y un líder, es que el segundo guía al personal hacia donde la empresa quiere llegar, para ello hay algunos puntos importantes:

1. Un líder enseña y ayuda al mantener la cultura de la empresa.
2. Define la política de calidad del negocio;
3. Orienta a los empleados para que todos trabajen con un mismo objetivo;
4. Al contrario de ordenar tareas y metas, un líder interactúa de manera activa con el equipo de trabajo. (2020)
5. “Un buen líder establece indicadores medibles y no subjetivos” (2020)

2.2.8. *Compromiso y participación del personal*

Trabajar en equipo es un proceso sensible y que exige a un líder mucha dedicación, atención y empatía para crear un ambiente profesional que extraiga lo mejor de cada uno. Además, una buena dirección es fundamental para que el personal trabaje con un espíritu de equipo, para mantener y subir el nivel de las empresas, es esencial invertir en capacitación, premios y certificados de los empleados para que ayude en los procesos de la organización.

2.2.9. Enfoque en los procesos

Podemos entender que una empresa aplica de forma correcta los principios de gestión de calidad cuando cuenta con un proceso que establece una estandarización de la entrada (actividades) salida de producto o servicio. Es decir, tienen implementando un buen SGC (sistema de gestión de calidad).

Mejora continúa

En resumen, ¿qué necesitas para mejorar, innovar y ofrecer la mejor experiencia para tu equipo y tu público?

- Procesos estandarizados;
- Indicadores objetivos;
- Inventiva firme para evaluar la satisfacción de clientes y empleados.

2.2.10. Decisiones basadas en evidencias.

“El uso de evidencia, resulta de la observación de los hechos y la recopilación de datos, es esencial para que las decisiones de mejora no se basen en opiniones sin fundamentos; sino con convicciones a partir de un análisis completo que haya valorado oportunidades y riesgos”. (2020)

“Justamente por eso, en la nueva versión de los principios de la gestión de calidad ISO 9001, existe un artículo con enfoque en acompañamiento, medición, análisis y evaluación de los datos para que la organización tenga herramientas necesarias para tomar buenas decisiones”. (2020)

2.2.11. Gestión de relaciones.

Las organizaciones son como cadenas y cada uno de sus eslabones son clave para el proceso, Por eso, cuando se habla sobre gestión de relaciones, hay que considerar todos los personajes que hacen parte de la cadena.

Es decir, una empresa tiene que saber gestionar sus relaciones con:

- Proveedores de insumos y servicios;
- Empleados;
- Sindicatos;
- Inventarios;
- Agencias públicas;
- Gobiernos;
- La sociedad en la que se inserta la organización;
- El cliente.

2.2.12. Beneficios de los sistemas de gestión de calidad.

Según el autor Romero, E., (2021) en su libro gestión de la calidad menciona lo siguiente:

“Los beneficios pueden presentar dependiendo del sector en que se busque el desarrollo de los sistemas de gestión, la implementación de un sistema se clasifica en internos y externos”. (2021)

“Los internos están relacionados con la satisfacción y seguridad en el trabajo, la tasa de absentismo, el salario de los trabajadores, la fiabilidad de las operaciones, las entregas a tiempo, el cumplimiento de los pedidos, la reducción de errores, la rotación de existencias”. (2021)

“Los externos se asocian a la satisfacción de los clientes, el número de quejas y reclamos, las repeticiones en las compras, la cuota de mercado, las ventas por empleados y el rendimiento de las ventas y los activos”. (2021, p. 10)

2.2.13. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Según los autores Carrera, C., & Ligña, C., (2018), en su libro sistema de gestión de la calidad propone lo siguiente:

“La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015”. (2018)

Debe determinar:

- a) Las entradas necesarias y los resultados esperados de estos procesos.
- b) La sucesión e interacción de estos procesos.
- c) Los criterios, métodos, incluyendo medicaciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de tales procesos.
- d) Los recursos inevitables y certificar su medio
- e) La retribución de compromisos y poderíos para estos términos.
- f) Los riesgos y oportunidades en conformidad con los requisitos de 6.1; planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

La organización debe mantener la información confidencial documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de procesos y retener la información documentada en las medidas necesarias para tener la confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado.

2.2.13.1. Beneficios de los sistemas de gestión de calidad.

Según el autor Romero, E., (2021) en su libro gestión de la calidad menciona lo siguiente:

“Los beneficios pueden presentar dependiendo del sector en que se busque el desarrollo de los sistemas de gestión, la implementación de un sistema se clasifica en internos y externos”. (2021, p. 10)

“Los internos están relacionados con la satisfacción y seguridad en el trabajo, la tasa de absentismo, el salario de los trabajadores, la fiabilidad de las operaciones, las entregas a tiempo, el cumplimiento de los pedidos, la reducción de errores, la rotación de existencias”. (2021, p. 10)

“Los externos se asocian a la satisfacción de los clientes, el número de quejas y reclamos, las repeticiones en las compras, la cuota de mercado, las ventas por empleados y el rendimiento de las ventas y los activos”. (2021, p. 10)

2.2.14. ¿Qué es la norma 9001, 2015?

Según la norma 9001, 2015 analizado por García, P., (2021) estipula lo siguiente:

“Es un estándar internacional que ha sido adoptado por empresas de todo tipo y tamaño alrededor del mundo. El estándar especifica los requerimientos para la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad” (2021)

Según la autora Romero, E., (2021) en su libro de sistema de gestión de calidad define a la norma ISO de esta manera:

“La norma 9001, define los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad que cualquier empresa, con la ayuda de esta norma se conoce los requerimientos de los clientes y como aplicarla para cumplir con el objetivo de la misma”. (2021)

Además, busca alcanzar los objetivos como:

- Conseguir la satisfacción del cliente respecto a los productos o servicios que ofrece la organización.
- Acrecentar el valor agregado y la calidad en los procesos y productos o servicios.
- Elevar la eficiencia de las actividades.

2.2.14.1. Objetivos de la norma 9001

Según los autores Carrera, C., & Ligña, C., (2018), en su libro Sistema de Gestión de Calidad menciona lo siguiente:

Como se ha mencionado retiradas veces, el objetivo principal de la norma ISO 9001 es aumentar la satisfacción del cliente a través del desarrollo constante de productos o servicios y de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante un proceso de mejora continua.

Sobre este objetivo principal el autor de este libro recopilando de otro autor menciona que se pueden señalar otros diversos objetivos agrupados en diferentes campos:

- a) Técnicos
- b) Humanos
- c) Económicos
- d) Comerciales (p 28)

2.2.14.2. Beneficios de la norma 9001

Según los autores Carrera, C., & Ligna, C., (2018), en su libro Sistema de Gestión de Calidad menciona lo siguiente:

Cuando una organización decide implantar un SGC basada en la norma ISO 9001 lo que persigue como beneficios directivos se puede mostrar en la siguiente imagen:



Figura 6-2: Beneficios de las normas

Elaborado Por: Gladys Cuvi, 2022

Además de los mencionados, existen otros beneficios derivados de la correcta implantación de un SGC ISO 9000, que, pese a no ser evidentes, suponen una ventaja para la organización. Estos beneficios, según el lugar que ocupen en la organización, pueden distribuirse en dos grupos:

- Beneficios Externos
- Beneficios Internos

De lo antes mencionado puedo decir que el 9001 contribuye a la mejora continua de sistema de gestión de calidad en relación de costes y riesgos, y es de gran importancia para la empresa, además, los beneficios de un SGC 9001 interactúa entre sí con la finalidad de que la empresa funcione de manera eficiente.



Figura 7-2: Beneficios de las normas

Elaborado Por: Gladys Cuvi, 2022

2.2.14.3. Estructura documental del sistema de gestión calidad 9001: 2015

De acuerdo a los autores Zambrano, C., & Rodríguez, S., (2013), menciona lo siguiente:

ISO siempre ha requerido un SGC documentado, información que una organización tiene que mantener y conservar, en la siguiente figura se representa la estructura documental de la norma.

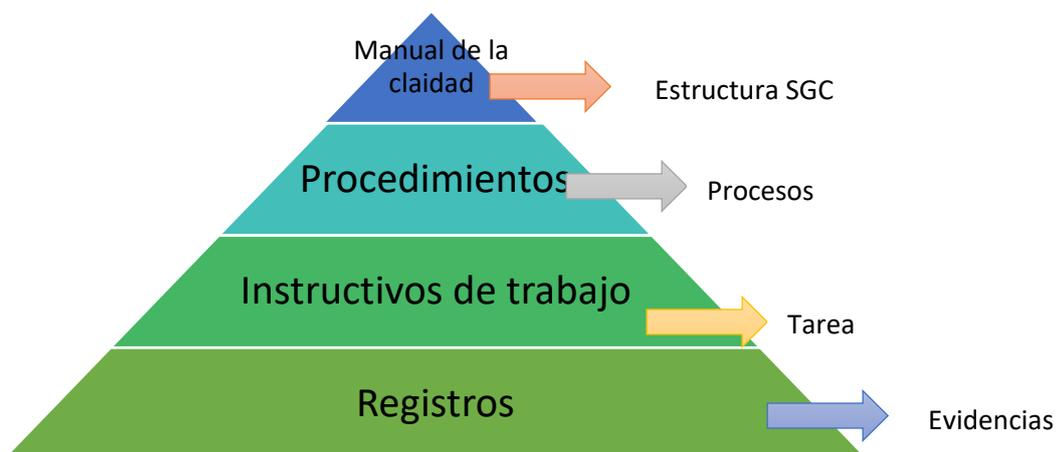


Figura 8-2: Pirámide de la estructura de la SGC

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2022

Manual de calidad: Define el SGC de la organización el cual abarca: la política, objetivos de calidad, responsabilidades, identificación de los procesos y sus interrelaciones.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivos: proporciona detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo.

Registros: Documentos que proporciona evidencia objetiva lo realizado.

La nueva 9001:2015 son los siguientes.

- La incorporación del liderazgo en el SGC.
- El logro de la conformidad de productos y servicios.
- La formación de la política y objetivos del SGC con planes de la empresa.
- La gestión de riesgos y oportunidades.
- La integración con sistemas de gestión ISO.
- Una estructura, lenguaje y términos comunes.
- La aplicabilidad de la documentación del SGC.

2.2.15. Mejora continua

Es un pilar fundamental de un SGC, ya que empresa el nivel de calidad que tiene la organización y es los resultados del manejo institucional, impulsa a mejorar los procesos, eliminando las tareas que no generan valor. La alta gerencia planifica y dirige los recursos humanos y técnicos para garantizar el cumplimiento de las especificaciones de los clientes, mediante la adaptación de herramientas que permitan a las empresas mejorar su calidad.

2.2.15.1. Importancias de la mejora continúa

Su aplicación contribuye a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la empresa, mejorando su productividad y haciéndolo más competitivo en el mercado.

2.2.15.2. Ventajas de la mejora continua:

- Se centra en procedimiento puntual.
- Logran mejoras a largo plazo.
- Reducción de costos de manufactura.
- Eliminación de procesos repetitivos.

2.2.15.3. Características de las Norma 9001:2015.

Estructura armonizada

El objeto central de la nueva estructura es facilitar el trabajo de aquella empresa u organizaciones que deseen utilizar un sistema integrado de gestión con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001.

Contexto de la organización

“Deberán determinar su contexto específico, asegurando que su sistema de gestión de la calidad es el apropiado para dicho contexto. Factores como el entorno cultural, político, social o financiero, entre otros, pueden llegar a tener un efecto sobre la organización en cuestión” (De la Cruz, 2021)

“Entre los factores internos pueden mencionarse la estructura organizativa, la cultura corporativa de la empresa, las políticas, los sistemas de información y los procesos de toma de decisiones, entre otros” (De la Cruz, 2021)

Partes interesadas

“La consideración de las necesidades importantes de todas las partes interesadas, más allá de los requisitos de los clientes, es una de las exigencias de la norma ISO 9001:2015 de cara a las empresas y organizaciones” (De la Cruz, 2021)

Servicios

“El sector de los servicios se coloca en el centro para la ISO 9001:2015. De este modo, la norma transforma su lenguaje en uno más adaptado a este sector. Asimismo, el ISO 9001:2015 ha adaptado algunas de sus secciones tradicionales de cara, una vez más, al sector servicios”. (De la Cruz, 2021)

Enfoque basado en procesos

“El enfoque basado en procesos cuenta con una gran importancia en la ISO 9001:2015, la empresa gestionará sus procesos con el fin de conseguir los resultados esperados. Según la norma, los mencionados resultados esperados se refieren a la provisión de productos y servicios en conformidad y consistentes”. (De la Cruz, 2021)

Enfoque basado a riesgos

“Este enfoque se integra en toda la norma ISO 9001:2015. Hace referencia a la identificación de riesgos por parte de la empresa. En este sentido, se tratará de reducirlos para evitar la elaboración de productos y servicios considerados no conformes”. (De la Cruz, 2021)

Enfoque a resultados

“El hecho de que el sistema de gestión de la calidad cumpla con lo propuesto, es otro de los elementos centrales de la norma. Esta norma considera la capacidad de la compañía de generar confianza en torno a sus productos y servicios frente a sus clientes o cualquiera del resto de las partes interesadas”. (De la Cruz, 2021)

Relación entre los principios de gestión de calidad y la 9001: 2015

En la revista APCER, menciona que la norma tiene como pilares fundamentales los siete principios de gestión de calidad, que son descritos en la ISO 9001 a través del título, declaración del principio, fundamentación lógica, beneficios de su aplicación y acciones que se pueden tomar. Estos principios corresponden a una revisión en la actualidad de los ocho principios de gestión de calidad, que pasarán a fundamentar las normas de gestión de calidad a partir edición de 2000.

Los principios son una clave de interpretación de la norma. Por su importantes, en este punto hacemos la presentación de cómo son aplicados en la ISO 9001.

2.2.16. Satisfacción del Cliente

Según la autora Hammond, M., (2022), en su artículo titulado de satisfacción al cliente menciona los siguientes:

La satisfacción del cliente es la medición de las respuestas que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una manera específico. Las calificaciones son referentes son referentes para mejorar el servicio que se le ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitaba.

De lo antes mencionado podemos decir que la satisfacción al cliente representa el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un producto o servicio y que el cliente sienta satisfecho con las necesidades.

2.2.17. Matriz FODA

De acuerdo a la autora Pursell, S., (2022), menciona lo siguiente:

Un análisis FODA o DAFO es una herramienta diseñada para comprender la situación de una negociación a través de la realización de una lista completa de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Resulta fundamental para la toma de decisiones actuales y futuros.

De acuerdo a la autora Raeburn, A., (2021), menciona lo siguiente:

“El análisis FODA es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del negocio o, incluso, de algún proyecto

específico. Si bien, por lo general, se usa muchísimo en pequeñas empresas, organizaciones sin fines de lucro, empresas grandes y otras organizaciones” (2021)

De lo antes mencionado puedo decir que la matriz FODA permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y Amenazas, de un proyecto específico o de un plan de negocios general. Esto permite que la empresa mejore su rendimiento ya sea económico o administrativo conociendo la situación actual para tener éxito en futuro próximo.

2.2.17.1. Características de la FODA

Según la autora Pursell, S., (2022), menciona lo siguiente:

Las características de la matriz FODA puede englobarse en los siguientes aspectos:

- Es un análisis certero y completo de una organización
- Utiliza los cuatro aspectos anteriormente mencionados, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Al nivel interno se ocupa principalmente de las fortalezas y debilidades.
- Al nivel externo, se considera el posible impacto de las amenazas y oportunidades.

Por otro lado el autor Sánchez, D., (2020), en su libro Análisis de FODA propone lo siguiente:

“Una de las características de la matriz FODA o DAFO es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizado de la situación actual de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno. Es también una metodología de trabajo que facilita la toma de decisiones”. (2020),

2.2.18. Clínica

Según el autor Llordachs, F., (2021), menciona lo siguiente: “Establecimiento sanitario, generalmente privado, donde se diagnostica y trata la enfermedad de un paciente, que puede estar ingresado o ser atendido en forma ambulatoria”.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Enfoque de investigación

Dentro de este estudio investigativo se utilizará las siguientes modalidades de investigación de la Clínica Chimborazo de cantón Riobamba

3.1.1. Enfoque Cuantitativo

De acuerdo a los autores (Henández Roberto, 2014), según los autores: “Es una recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

En la presente investigación el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Clínica Chimborazo, cantón Riobamba, se cuantificará los datos obtenidos en una forma numérica, encuestas para poder medir el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad de los distintos procesos afectados de la Clínica Chimborazo

3.1.2. Enfoque cualitativo

Al respecto los autores (Henández Roberto, 2014), en su libro Metodología de la Investigación menciona lo siguiente: “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (p. 7)

La investigación sobre el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Clínica Chimborazo, de cantón Riobamba, se utiliza un enfoque cualitativo, aplicando entrevistas y observación, así también se verificará la documentación respectiva.

3.2. Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel exploratorio y recopilar datos existentes en la organización se analiza para conocer las causas y consecuencias que provocan en la institución las problemáticas encontradas, por ello se incursiona en estos temas desconocidos para poder brindar recomendaciones adecuadas y que las máximas autoridades tomen decisiones acertadas y eficientes. Nivel descriptivo por el cual vamos a describir los problemas encontrados en la presente investigación.

3.3. Diseño de investigación

Según los autores (Henández Roberto, 2014), plantea lo siguiente: “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”.

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental debido a que no se realizaron manipulaciones de las variables, se utilizaron en su estado natural para que los resultados se acerquen los mejor posibles a la realidad.

3.3.1. Según las intervenciones en el trabajo de campo

El diseño de investigación según la intervención en el trabajo de campo se define como transaccional o transversal por la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único en este aspecto según las intervenciones en el trabajo de campo es transversal porque la toma de datos se ejecutó por una única vez para el desarrollo de la investigación.

3.4. Tipos de estudio

Tipo de estudio: En la presente investigación se usará como tipo de estudio aplicada debido que se basará en los problemas y las necesidades de la gestión de calidad. de la empresa y el tipo de estudio documental en el cual se basará en documentos, libros, revistas, páginas web entre otros, para fundamentar el tema de investigación.

3.4.1. Bibliográfica

En relación a este tipo de estudio el autor Arévalo., M., (2020) proponen lo siguiente:

La revisión bibliográfica o estado del arte corresponde a la descripción detallada de cierto tema o tecnología, para poder investigar y generar conocimiento, es importante ser lo más responsable y ético posible. empleará la modalidad de la investigación de t

3.4.2. De campo

Se considerará esta modalidad de investigación porque fue directa, el investigador del área administrativa de la Clínica Chimborazo, en las constancias documentales.

3.4.3. Investigación Descriptiva

Al respecto los autores (Henández Roberto, 2014), en su libro Metodología de investigación redactan lo siguiente: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p. 80)

Se recopiló toda la información para verificar los documentos que se presenta en la clínica y las variables planteadas técnicas y procedimientos adecuados para mejorar la gestión dentro de institución de manera eficaz y eficiente.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según los autores Hernández Sampieri, R., & Baptista, P., (2017) señalan lo siguiente: “Población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 175)

De acuerdo a lo anterior, para la realización de la presente investigación, se tomará en cuenta al 100% de la población del departamento Administrativo de la clínica Chimborazo de acuerdo al organigrama estructural de la entidad.

Tabla 1-3: Población de estudio total

Trabajadores	Hombre	Mujeres	total
Trabajadores	35	45	80

Fuente: Investigación del campo, 2022

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2022

3.5.2. Muestra

Por su parte los autores Hernández Sampieri, R., & Baptista, P., (2017), detallan de la siguiente manera: “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. (p. 176)

3.5.2.1. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{z^2 P Q N}{z^2 P Q + (N - 1) e^2}$$

VARIABLES de la Muestra

Cálculo

Tabla 2-3: Variables

VARIABLES
n = Tamaño de la muestra
N = Población total
Z = Nivel de confianza 0,95
P = Probabilidad de ocurrencia 0,5
Q = Probabilidad de no ocurrencia 0,5
e = Margen de errores 0,05

Fuente: Investigación del campo, 2022

Elaborado por: Gladys Cuvi, 2022

$$n = \frac{(0,95^2) (0,5)(0,5)(80)}{(0,95^2)(0,5)(0,5) + (80 - 1)(0,05)^2}$$

$$n = 43$$

El total de muestra obtenido es de 43 lo que corresponde al total de encuestas a realizarse en la investigación.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

Inductivo.

En la presente investigación se utilizó el método inductivo aplicando instrumentos investigativos, proceso que se inicia con el diseño de encuestas, aplicación, recopilación de los datos, análisis, cumplimiento de las leyes, resoluciones y normativas con el fin de dar una información razonable de la situación actual de la Clínica de Chimborazo.

Deductivo

Permitirá en una investigación de lo general o lo particular, partiendo de las definiciones, principios y leyes generales a situaciones particulares, permitió medir el nivel de eficacia y eficiencia

3.7. Técnicas de Investigación

Para la presente investigación de la Clínica de Chimborazo, cantón Riobamba, se utiliza la observación, entrevista y encuesta.

3.7.1. Entrevista

La entrevista se realizará al jefe del departamento de Administración y también a los funcionarios que laboran dentro de esa unidad Clínica Chimborazo, con el fin de obtener la información y conocer sus opiniones respecto a la gestión del sistema de calidad.

3.7.2. Encuestas

La encuesta se aplicará a los trabajadores de la Clínica Chimborazo, con el propósito de conocer el proceso de la calidad de la institución, con su respectivo análisis e interpretación.

3.8. Instrumentos de investigación

El instrumento utilizado en la presente investigación es:

3.8.1. Cuestionario

De investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas.

3.8.2. Ficha de entrevista

Es un instrumento de investigación de campo en el cual se realiza una descripción específica y también es una propuesta elaborada con la finalidad de poder obtener datos de manera más rápida.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Con los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada al personal que labora dentro de la Clínica Chimborazo, se procedió a realizar la tabulación conteniendo los siguientes resultados:

4.1.1. Encuesta

Pregunta N° 1: ¿La administración cuenta con su respectivo manual de gestión de calidad?

Tabla 1-4: Posee Manual de funciones

SI	4
NO	39
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022.

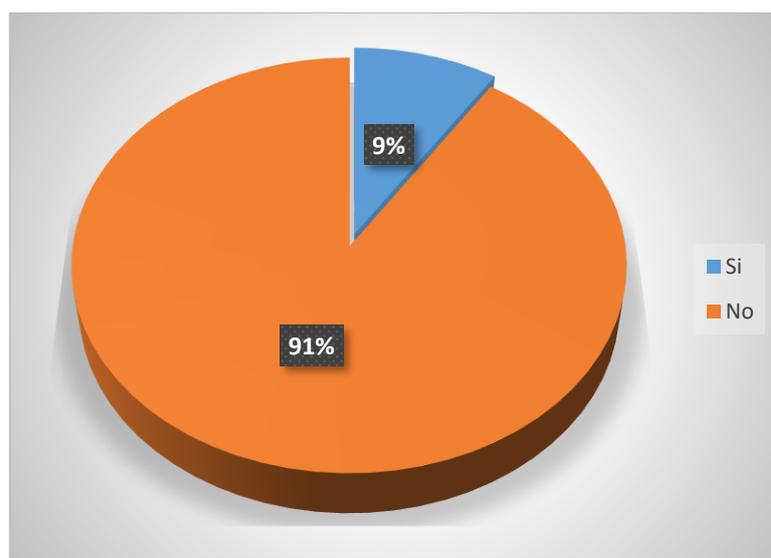


Gráfico 1-4: Posee Manual de funciones

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e Interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada en la Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba a un total de 43 funcionarios, el 9% de los encuestados manifestaron que la institución si cuenta con su respectivo manual de gestión de calidad, mientras el 91 % los encuestados han manifestado que no cuenta con aquello lo cual sería el indicio de la problemática investigada.

Pregunta N°2 ¿Conoce usted la misión y la visión y valores corporativos de la Clínica de Chimborazo?

Tabla 2-4: Conocimiento de misión y visión

SI	41
NO	2
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

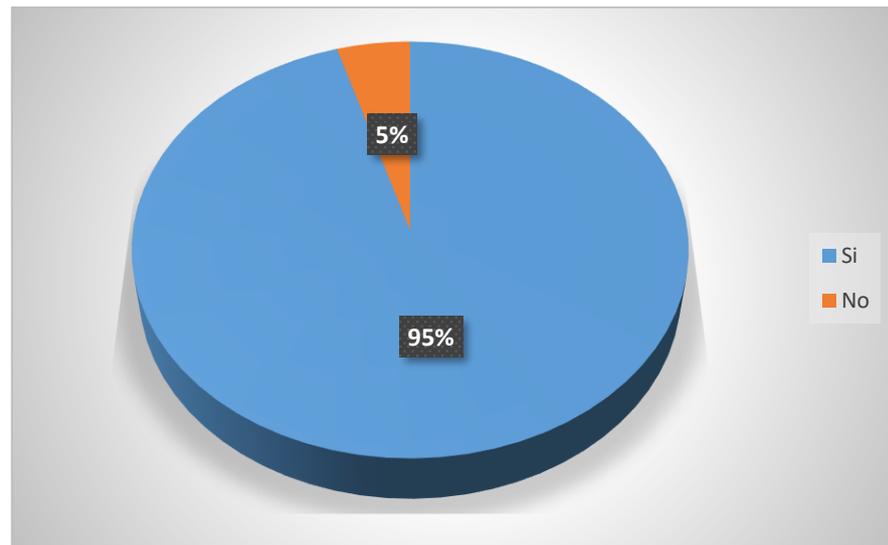


Gráfico 2-4: Conocimiento de misión y visión

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e Interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada al Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios encuestados, el 95% los encuestados si conocen la misión y visión de la clínica, lo cual nos indica que el personal está al tanto de la razón de ser de la institución y hacia donde se direcciona en el futuro, a la vez comprenden cuales son los valores que tienen que aplicar dentro de sus labores. Por otro lado, el 5 % desconoce la misión, visión y los valores corporativos de la institución lo cual conlleva a una falta de sentido de pertenencia con la institución.

Pregunta N°3 ¿La clínica Chimborazo realiza capacitaciones a sus trabajadores para garantizar un buen desempeño en la organización?

Tabla 3-4: Realización de capacitaciones

Si	23
No	15
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022.

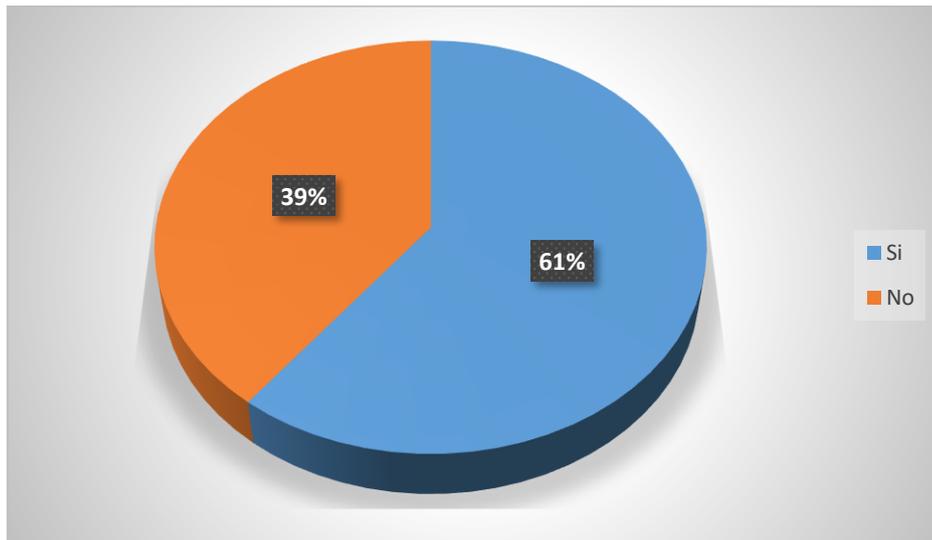


Gráfico 3-4: Realización de capacitaciones

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada al Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios encuestados, el 61% de los encuestados nos menciona que se realiza capacitaciones a sus trabajadores, para un buen desempeño de la institución, el 39% de los encuestados tiene una falta de capacitaciones que así presenta un resultado negativo en el desempeño del personal.

Pregunta N°4 ¿Conoce usted sobre la gestión realizada para la administración, que corresponde en el periodo 2022?

Tabla 4-4: Conocimiento de la gestión administrativa

SI	29
NO	14
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

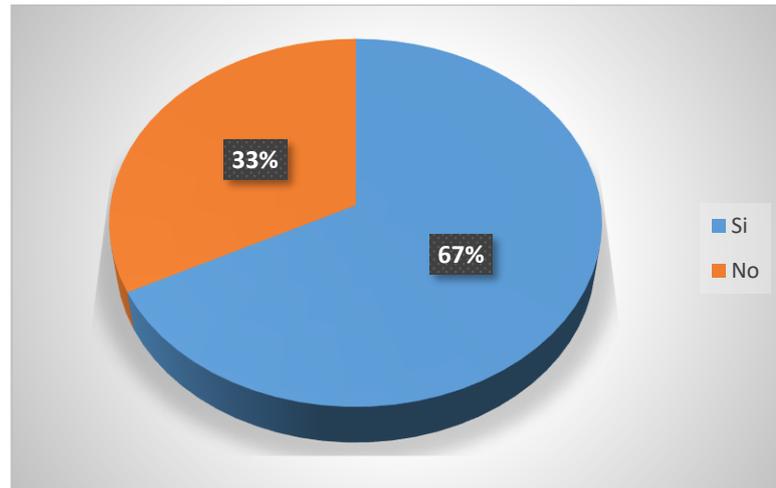


Gráfico 4-4: Conocimiento de la gestión administrativa

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada al Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios encuestados, el 67% de los encuestados mencionan que, si conoce sobre la gestión realizada en la administración de la institución y todas las decisiones estratégicas, cumplidas, mientras tanto el 33% los encuestados desconoce la gestión realizada por la administración, dando como resultado la falta de directriz y control por parte de la administración.

Pregunta N°5 ¿Califique el clima laboral de la institución?

Tabla 5-4: Clima laboral

Muy Satisfecho	30
Satisfecho	10
Moderamente Satisfecho	3
Insatisfecho	0
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

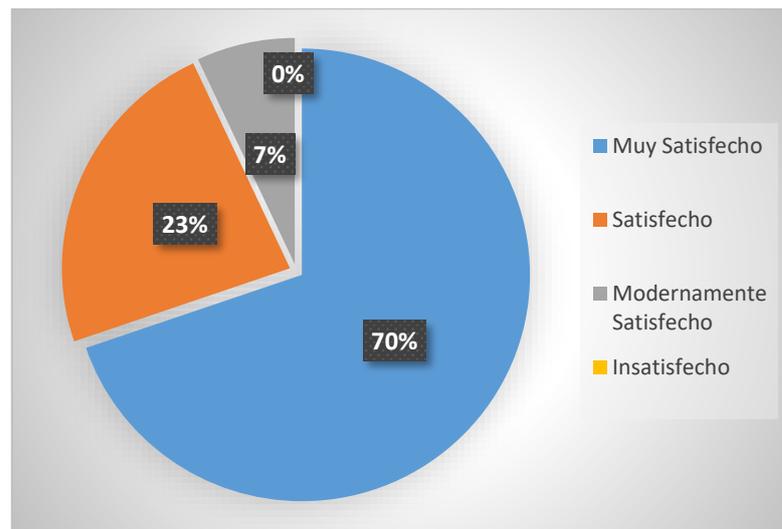


Gráfico 5-4: Clima Laboral

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e interpretación.

Según a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios, el 70% de los trabajadores califica como muy satisfecho al clima laboral, indicando que se encuentran motivados y contentos al trabajar en la institución y esto se relaciona directamente con el buen desempeño laboral dentro de la misma. Por lo tanto, el 23% está satisfecho con su entorno laboral, y el 7% esta modernamente satisfecho dando la necesidad de una reestructuración interna que de una mejoría al clima laboral. No hubo encuestados que hayan expuesto una insatisfacción.

Pregunta N°6 ¿Se implementa necesarias, para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?

Tabla 6-4: Implementación de resultados planificados

Si	26
No	17
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

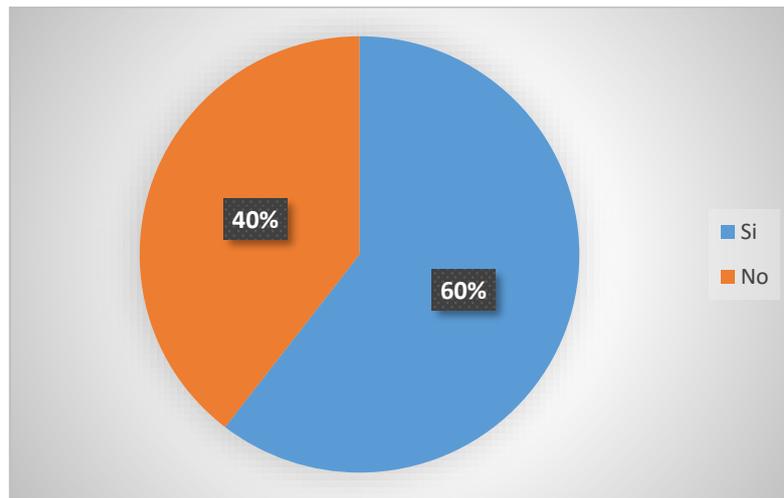


Gráfico 6-4: Implementación de resultados planificados

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e Interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios, el 60% de los trabajadores mencionan que si se implanta que y por ende se les facilita alcanzar los objetivos propuestos y la mejora continua. Al contrario, el 40% de los trabajadores desconocen los que implantados impidiendo así el cumplimiento de los resultados planificados dentro de la institución.

Pregunta N°7 ¿La alta dirección asegura que se establecen todos los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?

Tabla 7-4: Procesos de comunicación

Si	26
No	17
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

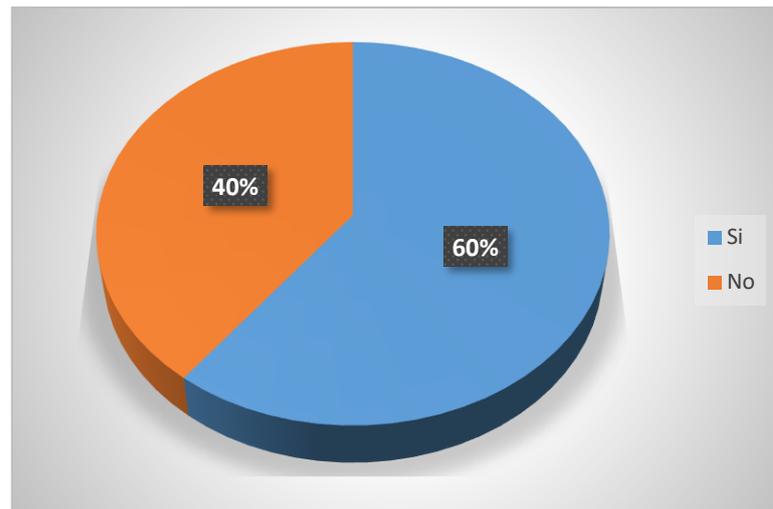


Gráfico 7-4: Procesos de comunicación

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios, el 60% de los encuestados mencionan que existen buenos procesos de comunicación entre la alta dirección y el resto de la institución garantizando la eficiencia y eficacia de los procesos pertinentes de las actividades diarias. Sin embargo, el 40% de los encuestados consideran que la alta dirección no establece procesos de comunicación positivos dentro de la organización, y por ende nos encontramos con los varios puntos de la problemática.

Pregunta N°8 ¿Cuenta la empresa con su debida señalización para el manejo desecho farmacéuticos?

Tabla 8-4: Señalización para el manejo de desechos

Si	28
No	15
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

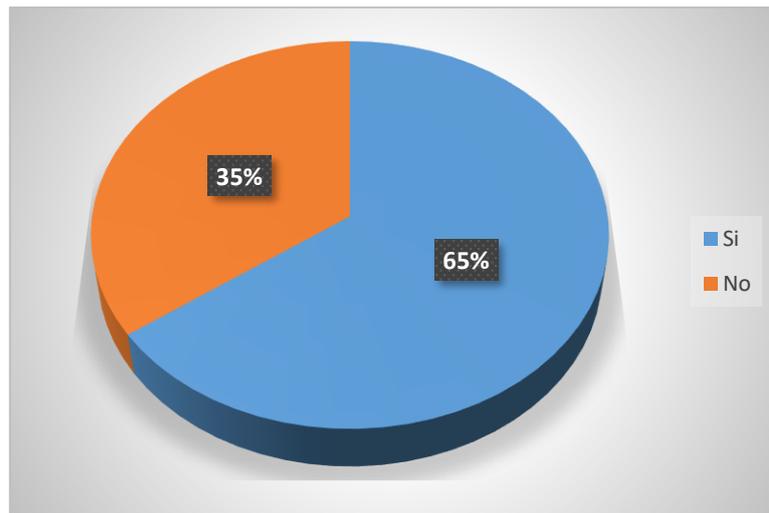


Gráfico 8-4: Señalización para el manejo de desechos

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e Interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios, el 65% de los encuestados afirman que la institución cuenta con una buena señalización para un buen manejo de desechos farmacéuticos. A la vez, el 35% los encuestados no han evidenciado la señalización para el manejo de los mismos efectuando una desorganización en esta actividad por la falta de capacitación y dirección.

Pregunta N°9 ¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos?

Tabla 9-4: Disposición de recursos

Si	26
No	17
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

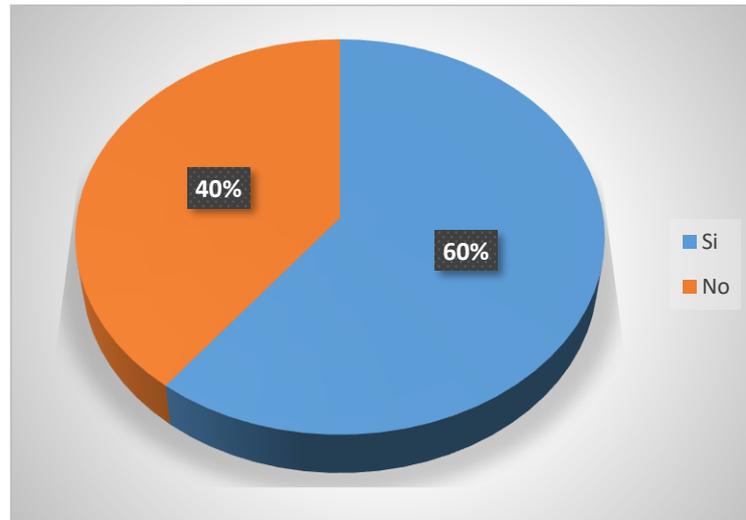


Gráfico 9-4: Disposición de recursos

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2023.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios, el 60 % de los encuestados manifiesta que sí disponen de los recursos necesarios, es decir que si tienen los insumos y recursos económicos necesarios para apoyar las distintas operaciones y procesos establecidos en la institución y así para poder solucionar problemas de forma eficiente. Mientras tanto el 40% de los encuestados niegan que la empresa asigna los recursos necesarios para el seguimiento de los procesos, es decir que carece de todo lo necesario para el cumplimiento de los procesos ocasionando las distintas problemáticas observadas.

Pregunta N°10 ¿Valore el servicio al cliente, brindada por el personal de la institución?

Tabla 10-4: Valoración del servicio al cliente

Muy satisfecho	33
Satisfecho	9
Moderamente Satisfecho	1
Insatisfecho	0
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

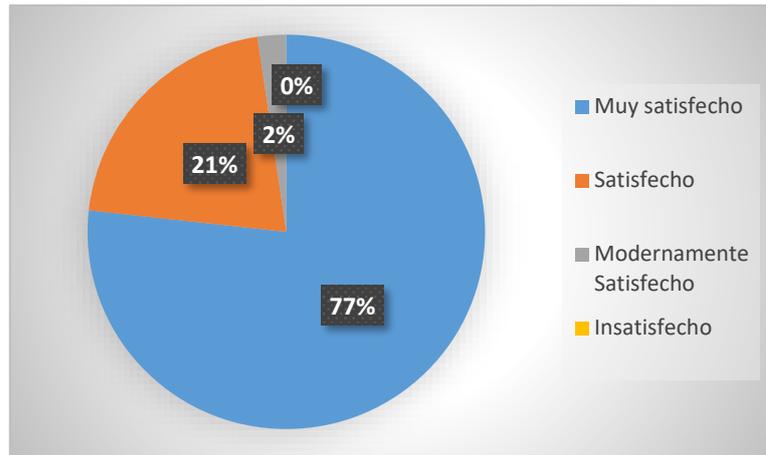


Gráfico 10-4: Valoración del servicio al cliente

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2023.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios, el 77% califica el servicio al paciente como muy satisfecho. Por otro lado, el 21% valora como satisfecho la atención a los clientes, el 2% de un amanaera modernamente satisfecho y el 0% considera que existe insatisfacción por parte de los clientes en cuanto al servicio brindado.

Pregunta N°11 ¿Conoce usted cómo se mide la calidad?

Tabla 11-4: Conocimiento de cómo medir la calidad

SI	16
NO	27
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

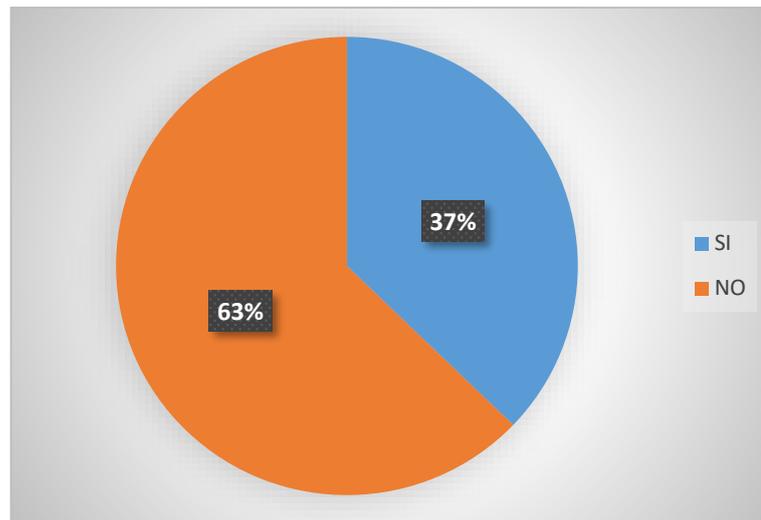


Gráfico 11-4: Conocimiento de cómo medir la calidad

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios encuestados, el 37% de los encuestados conoce como se mide la calidad dentro de la institución, mientras tanto el 63% de los encuestados desconoce cómo se mide la calidad debido a la falta de información y capacitación.

Pregunta N°12 ¿Conoce usted de que se trata la NORMA 9001:2015?

Tabla 12-4: Conocimiento de la Norma 9001:2015

SI	24
NO	19
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

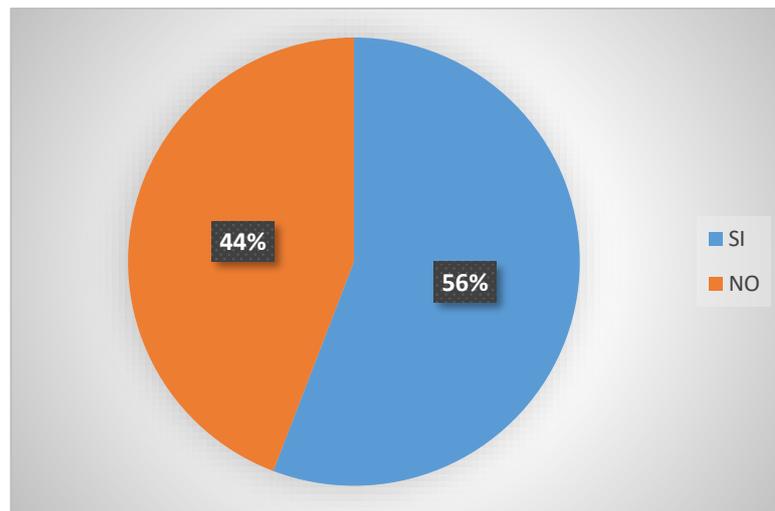


Gráfico 12-4: Conocimiento de la Norma 9001:2015

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios, el 56% de los encuestados mencionan que si conocen de que se trata la NORMA 9001:2015. Mientras tanto el 44% de los encuestados no tiene conocimiento sobre la NORMA 9001:2015

Pregunta N°13 ¿Cree usted que es necesario la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NORMA 9001:2015?

Tabla 13-4: Implementación del sistema de gestión

Si	40
No	3
Total	43

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

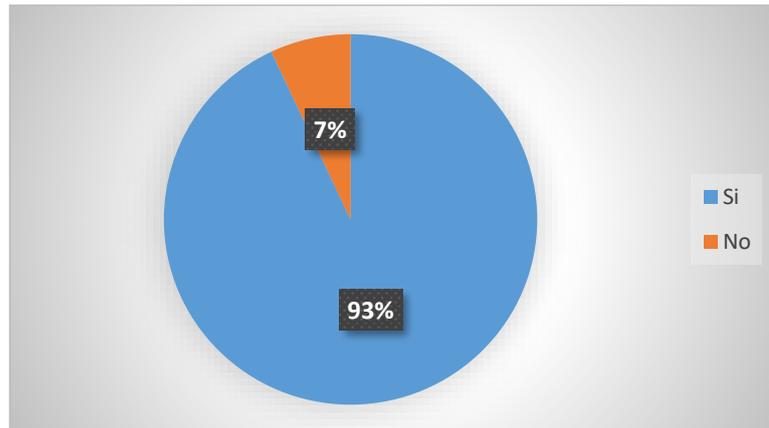


Gráfico 13-4: Implementación del sistema de gestión

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la encuesta realizada a la institución Clínica Chimborazo Cía. Ltda.; de la ciudad de Riobamba, de total de 43 funcionarios encuestados, el 93% de los encuestados mencionan que en la empresa si es necesario que se la implemente un sistema de gestión de calidad indicando que existe una necesidad de dirección con lineamientos que guíen a los trabajadores hacia el éxito en sus funciones. Mientras tanto el 7% de los encuestados mencionan que en la empresa no es necesario que la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NORMA 9001:2015.

4.2. Discusión de Resultados

La investigación tiene como objetivo elaborar un sistema de gestión de calidad bajo la norma 9001:2015 para la “CLINICA CHIMBORAZO CÍA. LTD, período 2022. Una vez analizada la información de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución, se obtiene como resultado en la pregunta número 1 que la entidad no cuenta con su respectivo manual de gestión, datos que al ser comparados con los encontrados por (Gallegos, 2014) en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma 9001:2015 para la Empresa Agrosistemas S.A.”, se puede determinar que un sistema de gestión de calidad es sumamente necesario y beneficioso para la organización. El autor concluye, que el Sistema de Gestión de Calidad impulsó a los funcionarios de la organización optimizar su gestión, motivo al personal a involucrarse en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, en consecuencia, se ejecutaron las actividades con un mayor desempeño de manera eficaz, eficiente y efectivo. Con estos datos se afirma que el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad es importante dentro de la organización ya que ayudara a planear, organizar, dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad, es decir tomando como base los estándares definidos por la 9001:2015, por otro lado, (Gutiérrez, P, 2005) manifiesta que el sistema de gestión de calidad es la norma que señala como: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y a la eficacia en la organización en el logro de sus objetivos

Según el objetivo específico el cual es diseñar del sistema de gestión de calidad para la CLÍNICA CHIMBORAZO CÍA.LTD basado en la norma 9001:2015, para medir el nivel de eficiencia, como se puede apreciar en los resultados de la pregunta número 13 de la encuesta se menciona que si es necesario la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NORMA 9001:2015, de igual modo, en la pregunta número 11 manifiestan los encuestados el desconocimiento de la forma adecuada para medir la calidad. Datos que al ser comparados con lo encontrado por (Chicaiza, 2016), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma 9001:2015 para la en el Distrito Metropolitano de Quito”, menciona que, el gerente general de toda organización, debe implementar de manera inmediata el manual de calidad diseñado en la presente investigación para mejorar el desempeño de los procesos internos en términos de eficiencia y elevar niveles plenos de satisfacción al cliente. Con estos datos se afirma que es imprescindible diseñar e implementar un adecuado sistema de gestión de calidad que contribuya a dar solución a las falencias detectadas en los diferentes procesos que se desarrolla dentro de la institución, con la finalidad de brindar un servicio de calidad que satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios. Por otro lado, es necesario definir procesos de evaluación y control de la calidad en el servicio de salud ofertado, según (Jiménez,2021) menciona que, la calidad es la constante búsqueda de la perfección en el producto, el servicio y

en las personas, es un conjunto de cualidades que específica que algo es especial, mediante la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Datos informativos

Tema: Diseño del sistema de gestión de calidad bajo las normas 9001:2015, de la clínica Chimborazo Cía. Ltda. Período 2022.

Institución Ejecutora: Clínica Chimborazo

Beneficiario: Colaboradores de la Clínica Chimborazo

Ubicación:

País: Ecuador

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Primera Constituyente 39-27 Santé

Equipo Responsable: Gladys Margarita Cuvi Cacuango

5.2. Plan de Ejecución del Modelo de Gestión de Calidad

Tabla 1-5: Matriz de ejecución del Modelo de Gestión de Calidad

DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA CLÍNICA CHIMBORAZO						
Fases	Actividades	Responsable	Presupuesto	Recursos	Cronograma	Resultados esperados
LIDERAZGO	-Liderazgo y compromiso -Política de calidad -Roles y responsabilidades	Área administrativa	\$400	Humano y económico	1 semana	-Determinar el liderazgo y compromiso con un enfoque al cliente del servicio ofertado. -Establecer lineamientos de la Política de calidad que permita gestionar eficientemente los procesos de los servicios ofertados. -Roles y responsabilidades del personal en cada una de las áreas que le competen dentro de la institución.
PLANIFICACIÓN	-Acciones para analizar riesgos y oportunidades -Establecer objetivos de calidad Planificación de cambios	Área administrativa	\$500	Humano y económico	1 semana	-Determinar el liderazgo y compromiso con un enfoque al cliente del servicio ofertado. -Establecer lineamientos de la Política de calidad que permita gestionar eficientemente los procesos de los servicios ofertados. -Roles y responsabilidades del personal en cada una de las áreas que le competen dentro de la institución.
APOYO-SOPORTE	Recursos <ul style="list-style-type: none"> • Personas • Infraestructura • Ambiente laboral 	Área administrativa	\$500	Humano y económico	1 semana	Recursos <ul style="list-style-type: none"> • Personas según la necesidad de la actividad a desempeñar. • Infraestructura adecuada para la ejecución de los procesos. • Ambiente laboral adecuado para un mejor desempeño laboral

PROCESOS	-Planificación y Control -Requisitos para los productos y servicios -Comunicación con el usuario	Área administrativa	\$740	Humano y económico	3 semanas	Planificación y Control de los procesos que se ejecutan dentro de la clínica. -Establecer los Inventarios de insumos según el grado de importancia. -Comunicación asertiva con el cliente informando de forma detallada sobre los servicios ofertados por la clínica
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Buzón de quejas y sugerencias Encuesta de satisfacción al cliente	Área administrativa	\$800	Humano y económico	4 semanas	Incorporar un Buzón de quejas y sugerencias que permitan la mejorar continua. Diseñar Encuesta de satisfacción al cliente que permitan medir el grado de satisfacción de las necesidades cumplidas.
MEJORA CONTINUA	Cumplimiento del sistema de gestión	Área administrativa	\$800	Humano y económico	3 semanas	Establecer un plan de seguimiento y evaluación del Cumplimiento del sistema de gestión.
Presupuesto total			\$2960			

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

5.2.1. Análisis Foda

Tabla 2-5: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de buena calidad. 2. Personal profesional capacitado. 3. Oferta de promociones y descuentos en la prestación de servicios 4. Convenios con instituciones públicas y privadas. 5. Proporcionar atención de servicios clínicos y subespecialidades. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción de las necesidades de los pacientes. 2. Implementación de nuevos servicios. 3. Abordar nuevas especialidades medicas. 4. Innovación en Tecnología 5. Fidelidad de la clientela.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de compromiso de los colaboradores 2. No cuenta con infraestructura adecuada 3. Encases de recursos asignados 4. Incumplimiento de actividades del personal 5. El servicio al cliente es muy básico. 6. Manual de funciones deficiente. 7. No existe gestión de procesos y funciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bajos precios de la competencia 2. Competencia desleal 3. Monopolio de servicios 4. Falta de normas que regulen a las clínicas

Elaborado por: Cuvi Gladys, 2022.

A través del análisis foda se logró identificar tanto los factores internos como externos que intervienen en el desarrollo de las actividades dentro de la entidad, por lo tanto cabe mencionar que los factores que requieren mayor cuidado son las debilidades ya que son manejables, corregibles y tangibles para la organización realizando actividades estratégicas que den una solución viable a estas problemáticas como lo es la falta del compromiso por parte del personal, la no existencia de trabajo en equipo y los procesos retardados de recuperación de cartera vencida que actualmente presenta la clínica, mientras que las fortalezas se deberá potencializar, aprovechando las oportunidades que están presentes en el mercado y previniendo las amenazas mediante planes de contingencia que reduzca su impacto, así como consecuencias.

5.2.2. *Liderazgo*

5.2.2.1. *Liderazgo y compromiso*

Enfoque al cliente

La clínica Chimborazo es una institución del cuidado de la salud, en la cual su función principal es la atención prioritaria para la población que amerite sus servicios, ya sea para prevención, tratamiento, u otras que el paciente necesite.

La calidad del servicio es importante para toda empresa ya sea de carácter privado o social, debido a necesidad que existe en el mercado por la atención prioritaria, eficaz y eficiente para pacientes que requieren ser tratados a la brevedad, de igual modo los servicios de laboratorio, atención de citas en las diferentes especialidades que dispone la institución ya que dicho servicio deberá cumplir con los más altos estándares de calidad siendo accesible para toda la población en general, disponiendo de facilidades de pago para aquellas personas que se les dificulta costear un tratamiento, de igual modo obras sociales para aquellos sectores que es imposible acudir a los centros médicos privados debido a su alto costo.

Todo lo antes mencionado debe ser considerado al momento de ofertar productos y servicios a la comunidad, no solamente debe ver un interés económico, deberá cumplir sus principales valores éticos y morales en virtud del cuidado de la salud accesible para todos.

Misión

Preguntas a responder para la elaboración de la misión.

- ¿Quiénes somos?

Somos una clínica comprometida con la salud.

- ¿Qué hacemos?

Una atención médica para todas las comunidades de una manera eficiente y eficaz considerando la calidad como eje fundamental.

- ¿Por qué lo hacemos?

Para ser un aporte a la ciudadanía en el ámbito del cuidado y la salud, marcando la diferencia con profesionales capacitados y tecnología de punta, para así satisfacer a los pacientes.

Priorizar la atención médica para toda la comunidad en general de manera eficiente y eficaz considerando los más altos estándares de calidad, contribuir al cuidado de la salud al contar con el personal capacitado que satisfaga las necesidades del paciente.

Visión

Preguntas a responder para la elaboración de la visión:

Tabla 3-5: Preguntas sobre la visión

¿Dónde estamos?	¿Dónde nos vemos en el futuro?
<ul style="list-style-type: none">• Una clínica de salud que brinda los servicios básicos y algunos especializados referentes a la salud.• Se tiene un modelo de atención al cliente muy anticuado y basado en resultados.• Tecnología inadecuada a las expectativas actuales.	<ul style="list-style-type: none">• Ser la clínica de la ciudad de Riobamba reconocida por su alta especialización en las distintas áreas de la salud.• Modificar y modernizar el modelo de atención al cliente para brindar los servicios que sean enfocados en la ética y moral y por ende que dé como resultado la satisfacción del cliente.• Contar con un sistema de innovación y desarrollo tecnología para estar a la vanguardia de la salud.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022.

Ser reconocida como un referente del cuidado de la salud, con un enfoque en atención basada en valores éticos y morales cuya principal prioridad sea priorizar la vida, consolidándose como una institución de carácter socio económico con altos estándares de calidad, innovación y desarrollo de tecnología.

Valores Institucionales

- Responsabilidad Social
- Lealtad
- Mentalidad
- Respeto
- Compromiso
- Disciplina
- Ética profesional
- Integridad
- Calidad

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE CLINICA CHIMBORAZO CÍA. LTDA.”

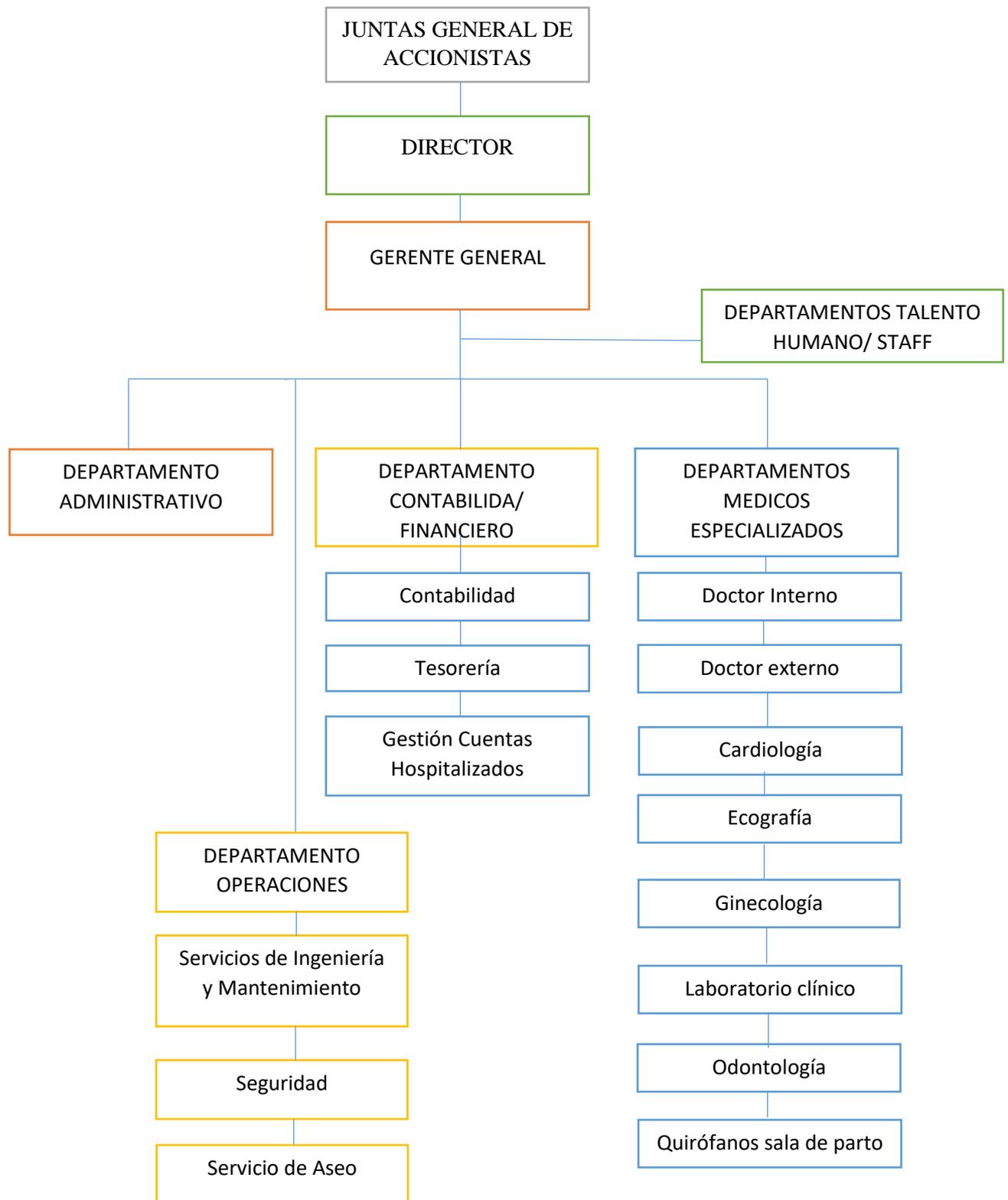


Gráfico 1-5: Organigrama

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

5.2.2.2. Política de Calidad

La clínica Chimborazo es una institución cuya principal actividad económica es ofertar productos y servicios con un enfoque en el cuidado y tratamiento de la salud de personas que padecen de enfermedades comunes y crónicas.

La clínica ofrece servicios de consulta, tratamiento de enfermedades de la salud, además de disponer de laboratorios para todas las especialidades en cuanto al tema médico.

De igual modo se busca satisfacer las necesidades en cuanto a la prevención y seguimiento de tratamientos de enfermedades de la salud, salvaguardando la vida del paciente, dispone de altos estándares de calidad en cuanto a los productos y servicios, brindando al usuario una sensación de confort y seguridad al contar con especialistas en las diferentes áreas.

Tabla 4-5: Políticas de Calidad

Ineficiencias	Políticas
Productos y Servicios enfocados al usuario	Estudio de mercado enfocado a identificar las necesidades y nuevos nichos de mercados a satisfacer.
Laboratorios incompletos	Implementación de equipos que ayuden al diagnóstico y tratamiento de enfermedades.
Escasa medicinas	Complementar los medicamentos necesarios para los pacientes de las diferentes enfermedades.
Infraestructura escasa	Adecuar nuevas salas del tratamiento de la salud de acuerdo a las enfermedades detectadas en los pacientes.
Falta de Especialización	Incentivar, motivar y capacitar al personal con nuevo conocimiento que ayude al crecimiento profesional y el desarrollo de la institución en el diagnóstico y tratamiento de nuevas patologías.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Ser reconocida en la ciudad y el país como uno de los mejores centros médicos capaces de brindar tratamiento a los diferentes padecimientos de la salud que la población presenta.

5.2.2.3. Roles y responsabilidades

A continuación, se diseñará manuales de funciones y responsabilidades dirigidas a las áreas generales que conforman la institución, con la finalidad de identificar las actividades a realizar por los nuevos colaboradores y los que ya se encuentran laborando previniendo de esta manera posibles falencias por duplicidad de actividades entre otras.

Tabla 5-5: Manual de Funciones del Gerente

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente General
2.- DEPENDE DE:	Presidente
3.- SUPERVISA A:	JEFES DEPARTAMENTALES
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Analizar la situación administrativa-financiera de la organización, así como elegir a los representantes administrativos de la institución.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planteamiento estratégico de actividades de la clínica. 2. Representación legal de la Institución 3. Dirigir las actividades generales de la entidad. 4. Contratación del personal administrativo y médico 5. Aprobación de presupuestos e inversiones 6. Dirigir el desarrollo de la actividad médica de la clínica 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Médico cirujano con especialidad en Administración
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años en dirección de programas de salud y gerencia hospitalaria
3.- CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Tribulation • Análisis Financiero

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 6-5: Manual de funciones de Talento Humano

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Talento Humano
2.- DEPENDE DE:	Gerente
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Implementar, coordinar y supervisar los diferentes procedimientos del personal de la Institución de la salud así también como reclutar y seleccionar personal cuando sea necesario.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación e inducción del personal. 2. Plantear a Gerencia un plan de capacitación y entrenamiento para todo el personal para la mejora del desempeño laboral. 3. Conceder permisos a los empleados ya sea por enfermedad, maternidad u otras condiciones conforme la ley. 4. Elaborar contratos laborales. 5. Gestionar y liquidar la nómina de la clínica. 6. Monitorear y evaluar los programas de capacitación y entrenamiento con el fin de dar cumplimiento de manera eficaz. 7. Examinar el cumplimiento y vigencias de contratos de personal. 8. Elaborar un plan de incentivos para el personal. 9. Velar por un talento humano motivado, comprometido y productivo en un ambiente laboral óptimo. 10. Reportar mensualmente a Gerencia las novedades que se presente en el área de Talento Humano. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Gestión del Talento Humano o títulos similares
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	2 años en cargos similares
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informática ➤ Redes ➤ Programación
4.- CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clima laboral ➤ Liderazgo ➤ Gestión integral de RRHH

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 7-5: Manual de Funciones del Contador

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	CONTADOR
2.- DEPENDE DE:	Gerente
3.- SUPERVISA A:	Auxiliar de contabilidad
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Liderar, planear y organizar las actividades contables, presupuestarias y financiera de la clínica siendo responsable con el fin de garantizar el registro de las operaciones de manera correcto y oportuno.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una gestión con calidad enfocado en el cumplimiento eficiente. 2. Ejercer el control previo de las transacciones financieras de la Institución. 3. Verificar diariamente los comprobantes contables con sus respectivos cheques y comprobantes de retención. 4. Revisar las conciliaciones bancarias y los libros de auxiliares de mayor. 5. Examinar la información contable, tributaria y estadística que se registra y tramita en el club. 6. Manejar la contabilidad actualizada y aplicar cambios de la legislación contable y tributaria. 7. Elaborar y presentar mensualmente los indicadores financieros dispuesto por el ente de control. 8. Elaborar mensualmente la declaración de impuesto. 9. Realizar rol de pagos, horas extras, retenciones en la cual legaliza con su firma y conjuntamente con el presidente. 10. Elaborar los cálculos de fin de mes y presentar el respectivo informe general. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Ingeniero/a en Contabilidad CPA
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De 2 a 3 años en actividades similares
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización contable ➤ Plan de cuentas ➤ Contabilidad de costos
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 8-5: Manual de Asistencia Médica

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Enfermero
2.- DEPENDE DE:	Gerente
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Planificar, organizar, dirigir y controlar la funciones asistenciales y administrativas del servicio.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones asistenciales y administrativas del servicio a su cargo. 2. Controlar que las intervenciones quirúrgicas programadas se ejecuten 3. Solicitar, coordinar y/o brindar las consultas medicas 4. Brindar atención medica directa 5. Supervisar y evaluar el trabajo del personal subalterno, así como localización del servicio que presten las salas a su cargo 6. Participar y/o dirigir actividades de docencia e investigación sobre aspectos relacionados con la profesión y especialidad del servicio 7. Refrendar incapacidades o constancias médicas 8. Supervisar el ingreso y alta de los pacientes confrontándola con el historial clínico. 9. Coordinar la atención médica con las otras dependencias del centro Médico. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Título de la especialidad en el área requerida, reconocido por el colegio Médico de Ecuador.
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De Experiencia menor de tres años en el ejercicio profesional
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración de la salud ➤ Primeros auxilios
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 9-5: Manual de Jefe de Laboratorio

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Laboratorio Clínico
2.- DEPENDE DE:	Gerente
3.- SUPERVISA A:	Laboratoristas a cargo
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Coordinar y administrar el funcionamiento del laboratorio de acuerdo a las normas y políticas instituciones.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir técnicas y administrativamente el funcionamiento del laboratorio, de acuerdo a las normas 2. institucionales establecidas. 3. Supervisar la toma de muestras, ejecución de exámenes y la oportuna entrega de informes. 4. Atender y solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de laboratorio. 5. Auxiliar en la interpretación de los resultados de los exámenes y en la aplicación de otros, para 6. explorar más adecuadamente a los enfermos. Supervisar la aplicación de ciencia y tecnología para el 7. mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. 8. Participar en los programas de capacitación y desarrollo del personal de laboratorio. 9. Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las que 10. se le demanden según programas prioritarios. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Licenciatura y/o Laboratorio Clínico
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De Experiencia menor de tres años en el ejercicio profesional
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración de la salud ➤ Manejo del personal
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 10-5: Manual del Otontólogo

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Odontólogo
2.- DEPENDE DE:	Director Hospital/clínica
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades bucodentales que afecten la salud.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa el historial dental y odontológico de los pacientes. 2. Luego, debe examinar los elementos de la boca para diagnosticar alguna enfermedad, lesión o infección. 3. Operar y monitorear el equipo técnico necesario. 4. Extrae cualquiera de los dientes. 5. Trata los trastornos gingivales. 6. Realiza la corrección de las irregulares de la alineación dental. 7. Hace intervenciones quirúrgicas en la boca o mandíbula. 8. Coloca anestesia dental para minimizar las molestias en intervenciones quirúrgicas 9. Realizar mediciones e impresiones para que el técnico dental proceda con la fabricación de aparatos dentales, tales como puentes, implantes y otros. 10. Ejecuta tratamiento de blanqueamiento dental y pone sellador. 11. Coloca dientes artificiales, dentadura postiza y hace tratamientos de conducto. 12. Dispone de varios métodos o técnicas especiales en caso de que sean los niños los que se van a hacer alguna revisión dental. 13. Realizar consulta y tratamientos personalizados, según el problema de cada paciente. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Médico General- especialidad en odontología
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De Experiencia al menos de tres años en el ejercicio profesional
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cirugía ➤ Endodoncia
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 11-5: Manual del Doctor Interno

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Médico interno
2.- DEPENDE DE:	Supervisor
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Intervenir en varios tratamientos, en algunas ocasiones pueden actuar como médicos familiares o generales.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tratamientos hospitalarios. 2. Atención en consulta externa. 3. Diagnosticar pacientes con enfermedades que afectan a diferentes órganos. 4. Revisiones periódicas. 5. Asistencia a adultos mayores con patologías como diabetes, insuficiencia cardiaca, entre otros. 6. Seguimiento a pacientes. 7. Ayudar y dirigir al enfermo. 8. Revisar los exámenes sean de laboratorio o radiografías. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Estudiante últimos semestres de medicina
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	Proceso de internado según la malla curricular de la carrera
3.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 12-5: Manual del Médico Ginecólogo

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Ginecóloga
2.- DEPENDE DE:	Director Hospital/clínica
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: La Ginecología y Obstetricia nace como una especialidad que se dedica al cuidado de la salud de los órganos reproductores femeninos y al manejo de las complicaciones obstétricas, incluso a través de intervenciones quirúrgicas.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención personalizada de pacientes en la Clínica Municipal o Centros de salud 2. Diagnóstico de pacientes, exámenes en general para la determinación de enfermedades y la prescripción médica correspondiente 3. Realizar cirugías menores y solicitudes de requisiciones de medicamentos básicos para el área de su competencia 4. Atención de llamadas de emergencia. Realizar cirugías cesáreas, partos normales, partos sin dolor, hysterectomías, recanalización tubárica entre otras 5. Conocimientos de métodos anticonceptivos, planificación familiar 6. Emisión de informes, formatos, registros, expedientes, registros y otras en general respecto a las actividades cumplidas, necesidades, novedades y otras de acuerdo al área de su competencia. 7. Acatar las demás funciones asignadas por la ley y los superiores jerárquicos 8. Cumplir con las disposiciones impartidas y las normas de seguridad e higiene del trabajo 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Médico General- especialidad en Ginecología
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De Experiencia al menos de tres años en el ejercicio profesional
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cirugía ➤ Obstetra
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 13-5: Manual de Médico Cardiólogo

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Cardiólogo
2.- DEPENDE DE:	Director Hospital/clínica
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Tratamiento y el diagnóstico de las enfermedades y problemas cardíacos	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Examinar a los nuevos pacientes a través de una entrevista médica 2. Ordenar pruebas para determinar cualquier condición sospechosa 3. Diagnosticar a los pacientes a través de resultados y pruebas de laboratorio 4. Diseñar un plan de tratamiento para todos los pacientes 5. Prescribir medicamentos y terapias apropiadas para los pacientes 6. Coordinar con los médicos de cabecera y cirujanos 7. Proveer cuidado continuo y controles a todos los pacientes 8. Mantener una formación continua y permanente para conocer los últimos hallazgos científicos 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Médico General- especialidad en Cardiología
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De Experiencia al menos de 5 años en el ejercicio profesional
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cirugía ➤ Cardiología
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 14-5: Manual de servicios ingeniería y mantenimiento

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Servicios de Ingeniería y Mantenimiento
2.- DEPENDE DE:	Jefe de personal
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Realizar el mantenimiento de la maquinaria de una empresa, no es la misma en cada una de ellas. Esto se debe a múltiples factores como el nicho de mercado al que pertenece o el volumen de las operaciones productivas que llevan a cabo	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conseguir que los sistemas, la maquinaria, y los equipos funcionen sin ningún tipo de contratiempo o fallo. 2. Auditar el proceso de mantenimiento, incluyendo en algunos casos la compra de materiales o de equipos para proteger a los trabajadores. 3. Diagnosticar fallas y responder a las más importantes relacionadas con los equipos. 4. Realizar un proyecto de ingeniería de mantenimiento y realizar un seguimiento de su desarrollo. 5. Formar al personal sobre el mantenimiento de los equipos y los procedimientos de operación. 6. Planificar las revisiones y las actualizaciones del sistema. 7. Realizar labores de supervisión a los técnicos y los ingenieros. 8. Adquirir, probar y utilizar correctamente las adquisiciones en componentes o accesorios especializados comprados. 9. Controlar y administrar el presupuesto con otros ejecutivos y el director de mantenimiento. 10. Seleccionar y controlar los KIPs de mantenimiento. 11. Mantenerse al corriente en el cumplimiento de la normativa aplicable a la seguridad y salud dentro de los procesos productivos. 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Ing./a: Mantenimiento Industrial
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De Experiencia al menos de 1 año en el ejercicio profesional
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salud y Seguridad Ocupacional ➤ Procesos de Manufactura
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

Tabla 15-5: Manual de Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO:
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo
2.- DEPENDE DE:	Jefe de Personal
3.- SUPERVISA A:	-----
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Control de riesgos del trabajo tanto en la prevención de accidentes como de enfermedades laborales	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Exámenes médicos de admisión 2. Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por incomodidades profesionales 3. Primeros auxilios 4. Eliminación y control de áreas insalubres 5. Registros médicos adecuados 6. Supervisión en cuanto a higiene y salud 7. Relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo 8. Utilización de hospitales de buena categoría 9. Exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Ing./a: Salud y seguridad Ocupacional
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	De Experiencia al menos de 1 año en el ejercicio profesional
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación asertiva ➤ Manejo de personal
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo a presión ➤ Ético.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

5.2.3. Planificación

5.2.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Clínica Chimborazo planifica acciones mediante el procedimiento para la gestión del riesgo asegurando que el Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con los resultados, prevenir y reducir efectos no deseados.

La norma ISO 9001:2015 indica en este apartado, que la institución debe abordar los riesgos y oportunidades, que son necesarios enfrentar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos, definiendo sus objetivos de calidad, así como también la planificación a los cambios.

Tabla 16-5: Acciones

Riesgos	Acciones preventivas	Acciones Correctivas	Impacto
Mala práctica médica	Verificar el título profesional así como la experiencia en el campo	Capacitar al personal con talleres, cursos que brinden los conocimientos pertinentes.	Alto, ya que podría causar la muerte o discapacidad física o mental del paciente.
Mal diagnóstico de enfermedades	Contar con el personal capacitado y la experiencia suficiente, además del lugar adecuado para el funcionamiento de la clínica.	Capacitar al personal. Contar con una adecuados equipos tecnológicos.	Alta, ya que diagnosticar correctamente a un paciente contribuirá a la mejora de la salud.
Mala atención Hospitalaria	Disponer del personal buenas prácticas médicas que permitan mejorar la atención	Brindar talleres, cursos de capacitación para el personal competente, además de una buena infraestructura	Medio, se deberá atender a las necesidades y exigencias de los pacientes.
Deficiente gestión de calidad	Diseñar e implementar un sistema que a través de procesos se alcance el cumplimiento de metas	Designar al personal capacitado el diseño e implementación de una sistema de calidad que permita la correcta administración de los recurso.	Medio, a través del sistema de calidad se alcanzara resultados satisfactorios para la institución
Falta de documentos que identifiquen funciones y responsabilidades	Disponer que muestren las actividades a realizar en cada una de las áreas	Diseñar manuales de funciones de las áreas específicas de la institución	Medio, se deberá contar con documentos que se identifique las actividades a realizar por los empleados en cada uno de sus puestos.

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

5.2.3.2. *Objetivos de calidad*

- Ofertar atención eficaz y oportuna en medicina general y especializada, en todas las áreas asistenciales y administrativas, para contribuir a mejorar la calidad de vida de quienes nos prefieren como institución de salud privada.
- Contar con capacidad instalada suficiente y confortable, con tecnología de punta, que nos permite diagnosticar con certeza y eficiencia, y tratar adecuadamente a nuestros pacientes y su familia, sin ningún tipo de discriminación, respetando su privacidad, dignidad, autonomía y trato humanizado.
- Implementar y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad, basado en procesos sencillos, útiles, ágiles e innovadores, que permitan optimizar la eficacia.
- Fomentar el desarrollo de las competencias técnicas y personales de nuestros funcionarios, y conducir con liderazgo la institución, para ofertar calidad, a través de la satisfacción de nuestros clientes internos y externos

5.2.3.3. *Planificación de los cambios*

La planificación se realiza a partir de los documentos como el plan operativo anual de la organización.

La dirección de la clínica debe asegurarse que:

- a) La Planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir con los Objetivos de Calidad, obteniendo resultados satisfactorios.
- b) Para mantener integro el Sistema de Gestión de Calidad, cualquier cambio o modificación deberá ser propuesto y revisado por la Dirección de la clínica.

5.2.4. **Apoyo y Recursos**

Tabla 17-5: Matriz presupuestaria

RECURSOS	DETALLE	COSTOS UNITARIOS	PRESUPUESTO ESTIMADO
PERSONAL			\$10.000 mensual
Incorporación de 3 médicos especialistas	Médico odontólogo	\$2500 mensual	
	Médico quirúrgico	\$5000 mensual	
	Médico obstetra	\$2500 mensual	
INFRAESTRUCTURA			\$20,500.00
Adecuaciones y Remodelación	Contratación externa de remodelación de	Diseño \$2,500.00 Adecuación \$18,000.00	

	mobiliarios, fachadas, detalles arquitectónicos.		
Compra de equipos	Monitor de signos vitales Máquina de electrocardiograma Desfibrilador Ultrasonido de diagnóstico Respirador artificial Máquina de anestesia Esterilizadores		\$50,000.00
Construcción de laboratorios	Construcción de infraestructura para laboratorios. Modelado y presupuestado por metro cuadrado. Infraestructura total de 80m2.	\$450.00 por metro cuadrado de construcción	\$36,000.00
VEHICULO			10,000.00
Movilidad	Movilidad para la construcción de la infraestructura	10,000.00	
TOTAL			\$126,500.00

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

El presupuesto en el personal se ha estimado según el número de especialistas requeridos para el área en mención el cual es 3, cuyos salarios se ha tomado según fuentes del ministerio de trabajo donde cuyo valor oscila entre \$2500 según las especialidades, por tanto, se ha realizado una estimación ya que los salarios los determina la institución según el contrato laboral que ambas partes coordine de acuerdo a sus intereses individuales.

Para la infraestructura se ha tomado valores correspondientes a la mano de obra y materiales que se usaran en el desarrollo de la actividad.

5.2.4.1. Personas

La clínica Chimborazo deberá incorporar el personal capacitado para implementar eficazmente el sistema de gestión de calidad, en cuanto al control y operación de cada uno de los procesos de la institución.

El liderazgo se verá reflejada en la estructura jerárquica y su interacción entre cada uno de los miembros del personal interno de la clínica.

Para lo cual en su plantilla de colaboradores debe contar con profesionales que cumplan requisitos específicos para cada una de las áreas requeridas, detallando a continuación:

Tabla 18-5: Personas requerimientos

Personal	Experiencia	Título profesional
Gerente	3 años de experiencia en el campo	Médico General con estudios en Administración
Médico General	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General
Psicólogo	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialización en Psicología
Anestesiólogo	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialización en Anestesiología
Cirujano	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialización en Cirugía
Pediatra	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialización en Pediatría
Traumatólogo	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialidad en Traumatología
Contador	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Contador CPA
Obstetricia	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialidad en obstetricia.
Odontólogo	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialidad en Odontología
Ginecólogo	1 año de experiencia en el campo o actividades relacionadas al cargo	Médico General con especialidad en Ginecología

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

5.2.4.2. *Infraestructura*

El centro de salud debe contar con adecuadas y amplias salas en las cuales se llevará a cabo cada una de las especialidades descritas con anterioridad, con la finalidad de brindar a sus pacientes una atención de calidad al disponer de equipos actualizados, con el personal altamente calificado capaz de satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios.



Figura 1-5: Infraestructura

Fuente: Infraestructura médica, 2022

Ambiente para las operaciones de procesos

El ambiente laboral determina el nivel de satisfacción de los colaboradores de la institución, el buen clima laboral es fundamental para la productividad y para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. En dicho ambiente incluyen espacios físicos como infraestructura cómoda y segura acorde a las necesidades de los pacientes y las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.



Figura 2-5: Infraestructura Médica

Fuente: Infraestructura médica, 2022

Disponer de adecuadas salas de operación es primordial para la atención de los pacientes que presentan algún tipo de emergencia médica que compromete su salud y la vida, por tal razón dicha institución deberá incorporar adecuados equipos que cumplan con las expectativas y exigencias de los usuarios.



Figura 3-5: Infraestructura Sala de estar

Fuente: Clínica Elvita, 2022

Las salas de espera, comedores como otros espacios de interacción de las personas deberán disponer de espacios amplios, acogedores y seguros, en los cuales los colaboradores como clientes puedan acudir para relajarse o adquirir productos para su alimentación sin la necesidad de buscar en lugares aledaños.

5.2.4.3. Ambiente Laboral

El ambiente laboral es fundamental para cualquier empresa u organización ya que contar con un clima que satisfaga las necesidades de los colaboradores garantizara el cumplimiento eficiente de las actividades por ende su productividad aumentara alcanzando buena rentabilidad y competitividad en el mercado local.

Disponer de espacios físicos en los cuales el personal pueda relacionarse con sus demás compañeros de trabajo, así como espacios de descanso y alimentación es fundamental para el confort y satisfacción de las necesidades más básicas del personal, generando motivación e incentivación que les permita aumentar su desempeño al realizar sus labores cotidianas dentro de la institución de esta manera se aumentara el nivel de calidad del servicio brindado a la comunidad.



Figura 4-5: Ambiente laboral sala de espera

Fuente: Pinterest, 2022



Figura 5-5: Infraestructura comedor

Fuente: Clínica Nueva Paz, 2022

5.2.5. Procesos

5.2.5.1. Planificación y control operacional

La clínica Chimborazo debe controlar la planificación del abastecimiento de materiales e insumos que sean adquiridos a los diferentes proveedores para evitar un posible desabastecimiento de materiales que sean utilizados para el tratamiento de los pacientes de la institución.

5.2.5.2. Requisitos para los productos y servicios

Los productos y servicios que se oferta en la institución deberá contar con la validación del ministerio de salud y las normas internacionales de calidad, ya que de esta manera se garantizara el funcionamiento adecuado de las instalaciones y del servicio brindado sea satisfactorio, es decir

cumpla con el objetivo de su función el cual es brindar atención prioritaria a quienes presentan problemas de salud de carácter urgente.

5.2.5.3. Comunicación con el cliente

La institución debe determinar los requisitos de sus pacientes al presentar servicios y productos que satisfagan las necesidades de los mismos garantizando el retro abastecimiento al identificar las preferencias de los usuarios.

Es decir, identificar qué servicios son los más preferidos por los pacientes para de esta manera abastecer de insumos incrementando la calidad del servicio.

Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Administración de la clínica debe ser responsable de elaborar propuestas a los pacientes y proveedores teniendo en cuenta el alcance del servicio prestado y la capacidad para el cumplimiento de los requisitos antes mencionados, al igual que los procedimientos de selección, programación y adquisición de medicamentos para las distintas especialidades que la institución dispone en su amplio portafolio de servicios.

Cambios en los requerimientos para los productos o servicios

Se deberá asegurar acuerdos con los pacientes en cuanto a términos del servicio prestado o a prestar para garantizar la capacidad de satisfacer sus necesidades, en caso que el paciente realice modificaciones a los requisitos solicitados para un tratamiento médico la institución deberá realizar los cambios respectivos a fin de evitar equivocaciones a futuro.

Preservación de medicamentos, insumos y equipos

Disponer de adecuados espacios en donde sea almacenado el medicamento, así como insumos que la institución maneja es importante ya que a través de una correcta preservación se garantizara un servicio de calidad ya que los materiales utilizados en el diagnóstico y tratamiento serán los adecuados para brindar solución al padecimiento presentado por el paciente.



Figura 6-5: Preservación médica

Fuente: Refrigeración Club, 2022

El mantenimiento de equipos se deberá efectuar acorde a las indicaciones del fabricante para de esta manera alargar la vida útil, al tomar medidas preventivas no solo se garantizará el buen funcionamiento de los diferentes equipos si no también la reducción por reparación y replanteamiento de materiales dañados o inservibles que ha caducado su vida útil.



Figura 7-5: Instalaciones

Fuente: Seisamed, 2022

El mantenimiento a instalaciones eléctricas como tomas de energía y cableado de todos los equipos deberá ser realizado con regularidad para evitar una posible falla en el sistema eléctrico lo cual provoque un apagón general perjudicando a la preservación de medicamentos entre otros.

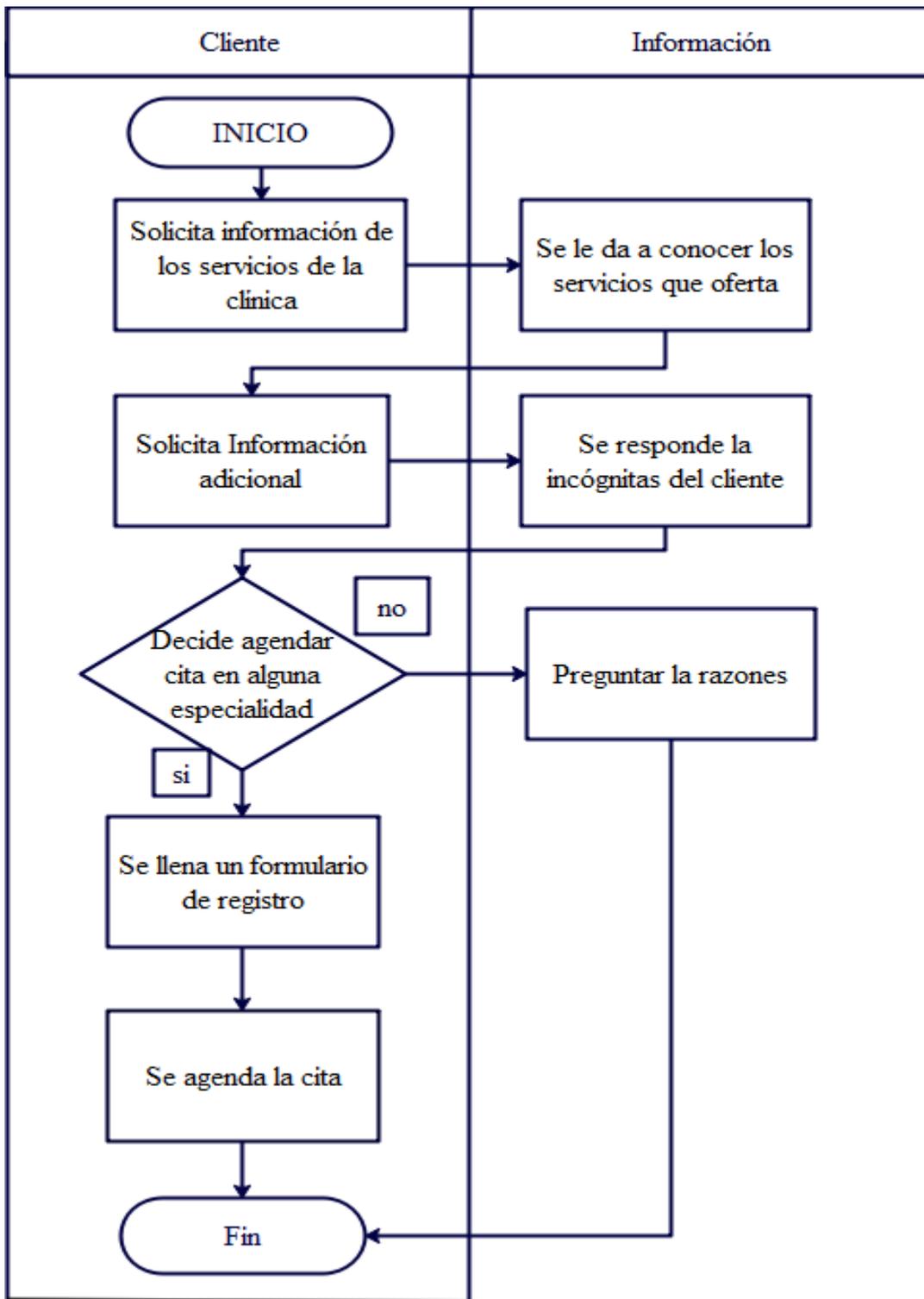


Gráfico 2-5: Flujo grama de agendamiento de cita

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

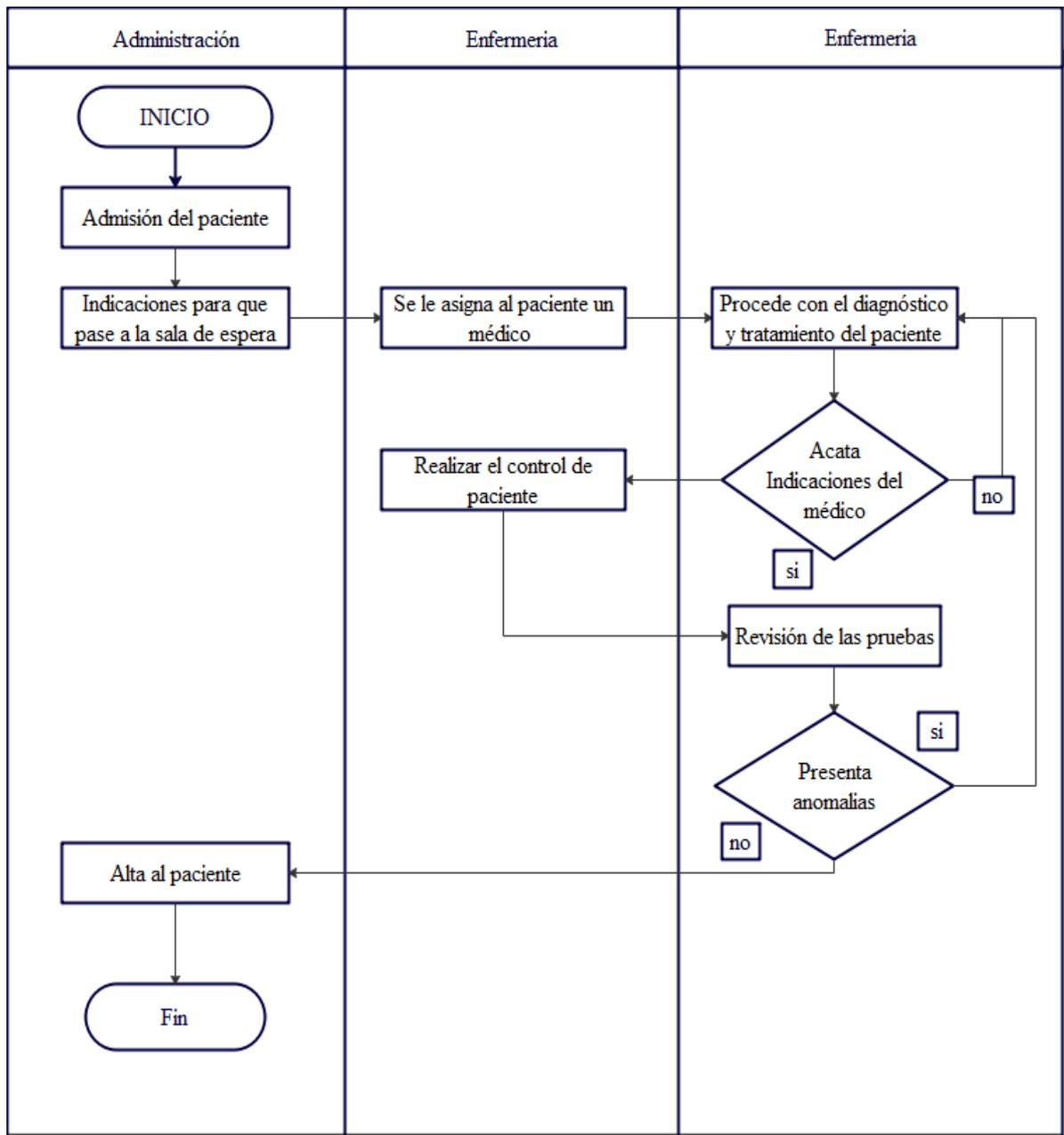


Gráfico 3-5: Diagnóstico y tratamiento del paciente

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

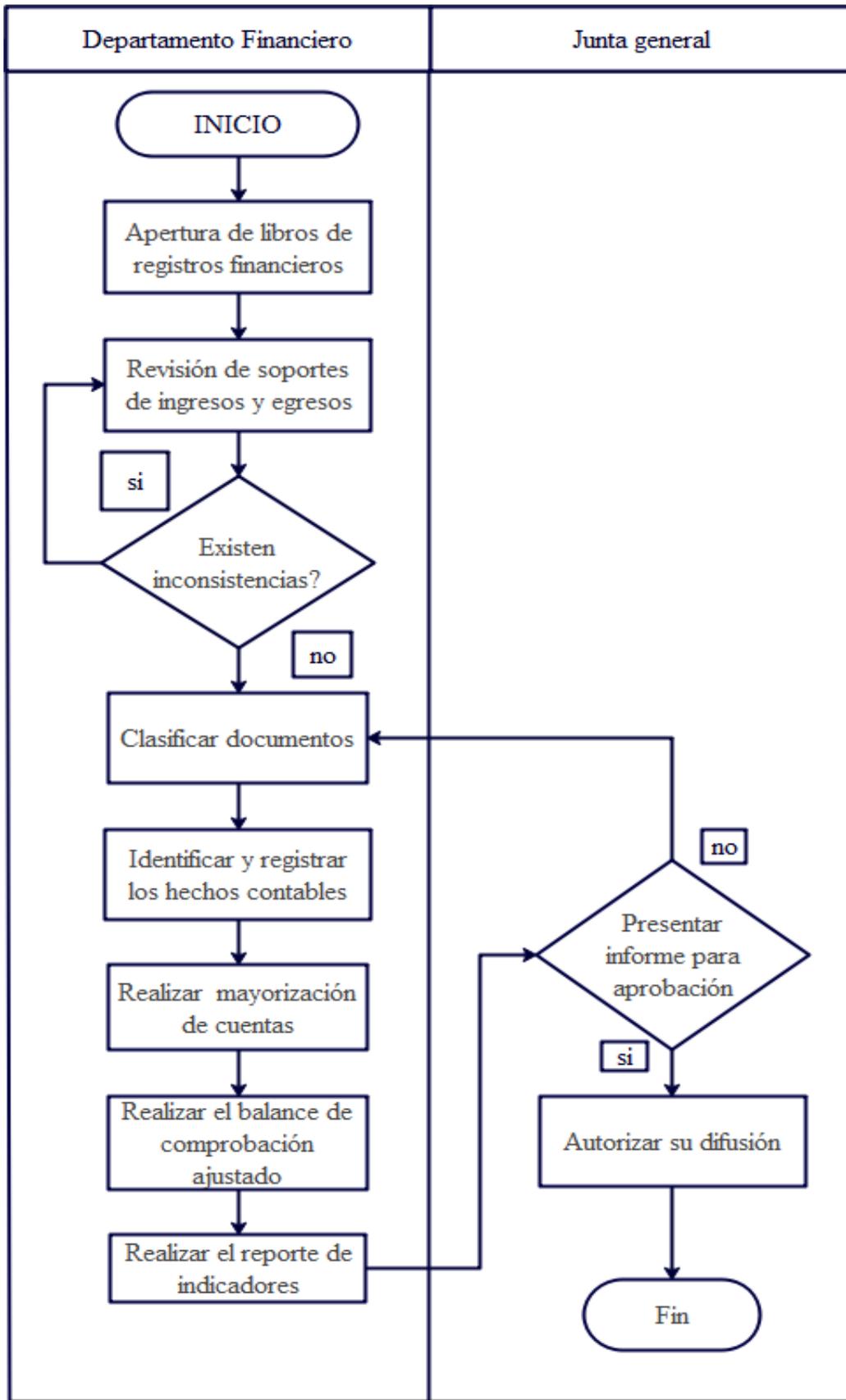


Gráfico 4-5: Proceso Contable

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

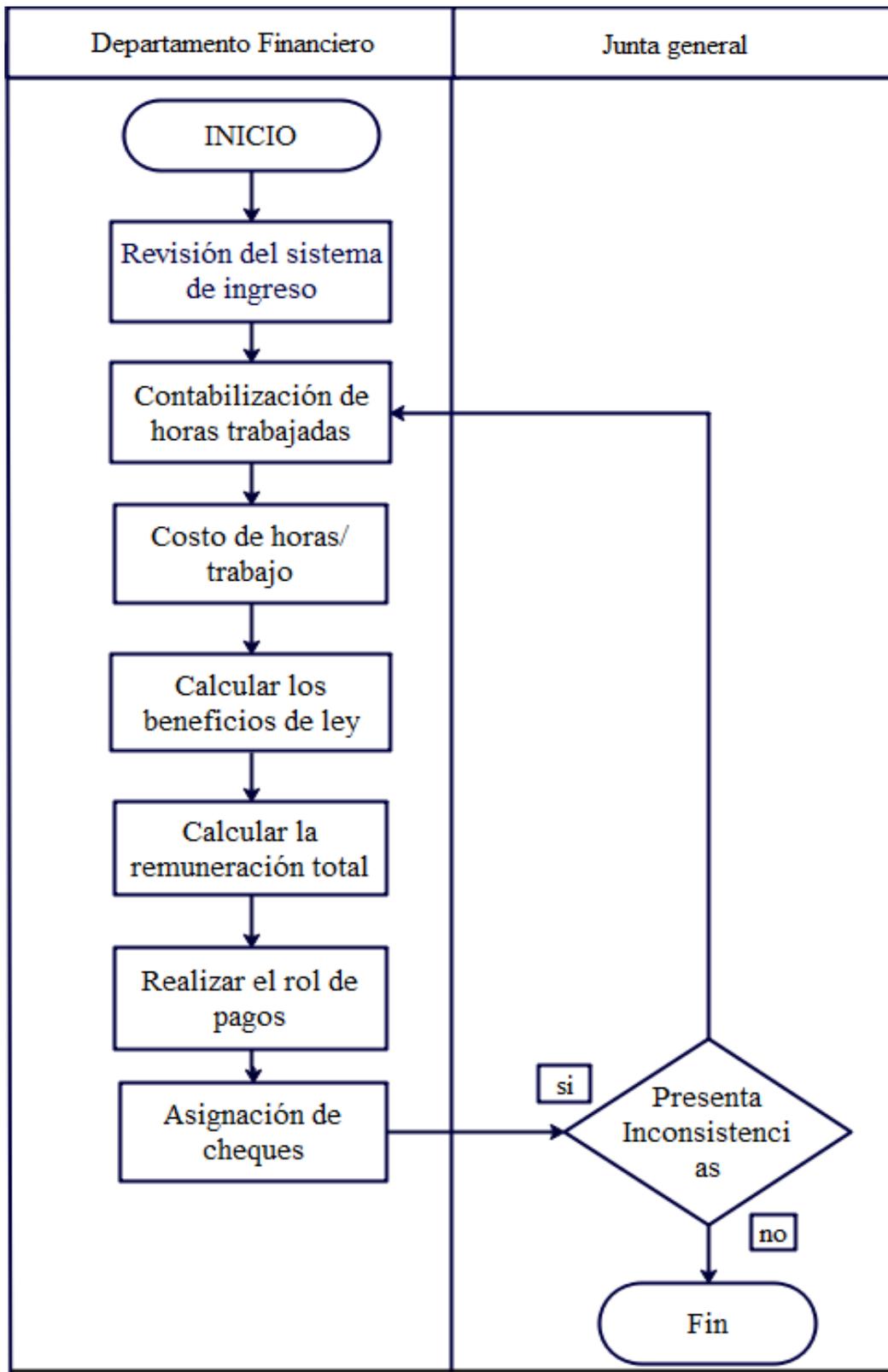


Gráfico 5-5: Pago de Nómina

Realizado por: Cuvi Gladys, 2022

5.2.6. Evaluación del Desempeño

En cuanto a la evaluación del desempeño de los funcionarios de la institución se lo realizara de acuerdo a un buzón de reclamos o sugerencias localizado en la entrada principal de la clínica en la cual el paciente o usuario podrá depositar una carta de queja o sugerencia sobre el trato o función de cualquier servicio que haya adquirido.



Figura 8-5: Buzón de quejas

Fuente: Google, 2022

De igual modo se efectuará encuestas de satisfacción al cliente en el cual los usuarios podrán calificar la atención brindada por cada uno de los profesionales de la salud en el área respectiva que les compete, de esta manera se podrá identificar falencias en la ejecución de las actividades de los colaboradores y efectuar acciones correctivas, como talleres y capacitaciones que mejoren los conocimientos del personal y por ende la atención prestada.

Tabla 19-5: Cuestionario satisfacción al Cliente

PREGUNTA	RESPUESTA
¿El servicio brindado cumplió con sus expectativas?	Si () No ()
¿La atención prestada por parte del profesional de la salud fue satisfactoria?	Si () No ()
¿Considera usted que el centro médico cumple con los estándares de calidad dispuestos por los organismos de salud?	Si () No ()
¿Considera usted que el servicio prestado debe mejorar en cuanto a insumos y equipos?	Si () No ()
¿Considera que el tiempo de atención es el adecuado?	Si () No ()
¿Cree usted que los profesionales de la salud deben recibir mayor capacitación?	Si () No ()
¿Considera usted que la infraestructura como espacios físicos son cómodos y seguros?	Si () No ()

¿Recomendaría usted este centro médico algún familiar o amigo para su tratamiento médico?	Si () No ()
¿A su criterio que aspectos debe mejorar la institución?	

Realizado por: Cuvi M, 2022

Por otro lado para medir el desempeño de los colaboradores también será factible la utilización de indicadores de gestión que identifiquen el nivel de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los profesionales de cada uno de los departamentos que conforman la clínica Chimborazo, con la finalidad de dar cumplimiento a los requerimientos por el organismo de control de evaluar y capacitar a los profesionales para disponer de mayor conocimiento e innovación en tratamientos médicos que ayuden a minimizar el riesgo de mortalidad de ciertos padecimientos en la sociedad, para lo cual se deberá adquirir los servicios profesionales de capacitadores externos ya sean Nacionales o extranjeros que cuenten con dichos conocimientos y de igual forma buscar insumos de mayor calidad en el mercado.

A continuación, se detalla indicadores de gestión que serán de gran ayuda para identificar el nivel de cumplimiento de las diferentes funciones atribuidas a los empleados de la clínica.

Tabla 20-5: Indicadores

Nombre	Objetivo	Fórmula de cálculo	Ejemplo de Utilización	Frecuencia
Eficiencia	Cumplir las metas propuestas optimizando recursos.	$\frac{\text{Nº Horas Laboradas}}{\text{Usuarios atendidos}}$	8 h / 14= 0,08	Cada 3 meses
Eficacia (como razón)	Determinar el número del personal capacitado.	$\frac{\text{Número Personas capacitadas}}{\text{Total empleados}}$	20/43= 0,46	Cada 3 meses
Efectividad	Medir el grado de cumplimiento de los objetivos.	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades esperadas (planificadas)}}$	10/15 = 0,66	Cada 3 meses
Productividad	Conocer el desempeño de los empleados.	(eficiencia)*(eficacia)	0,08 * 0,46= 0,0368 *100= 3,68 % de productividad	Cada 3 meses

Cualidades técnicas.	Conocer la capacidad técnica de la plantilla	$\frac{\text{Capacidad Técnica}}{\text{Total de trabajadores}}$	14/40= 0,35	Cada 3 meses
-----------------------------	--	---	-------------	--------------

Realizado por: Cuvi M, 2022

5.2.7. Mejora Continua

En la clínica Chimborazo se realizará la mejora continua inmerso del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política de calidad, los objetivos de calidad, resultados de Auditorias, Análisis de datos, identificación y gestión de riesgos, análisis del contexto de la organización, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, seguimiento al cumplimiento de indicadores y con la incorporación de planes de mejora.

CONCLUSIONES

- Mediante la investigación se ha desarrollado el marco teórico, que ha permitido detectar que, para destacarse en la Clínica Chimborazo, debe enfocarse en la calidad de sus productos y servicios financieros, en la cual información obtenida a partir de fuentes de información verídicas que ayuden a sustentar los datos para la elaboración del diagnóstico situacional actual de los procesos que se ejecuta dentro de la institución, identificándose el desconocimiento parcial de la Norma 9001-2015 en los colaboradores, para con ello mejorar la calidad de atención al cliente al generar un valor agregado al bien o servicio ofertado.
- Con la implementación de métodos de investigación de campo como la encuesta aplicada al personal, ayudaron a obtener información sustentada y relevante se determinó que existe desconocimiento parcial de funciones y responsabilidades que deben ser cumplidas por el personal interno de la Clínica Chimborazo debido a la carencia de manuales de funciones que detallen sistemáticamente cada una de las actividades a desarrollarse dentro de cada área de trabajo, provocando así un deficiente desempeño laboral al existir duplicidad de actividades y bajo rendimiento laboral reflejado en la calidad del servicio prestado.
- Una vez analizada la información se identificó la necesidad de diseñar y desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en la norma 9001-2015 con un enfoque en mejorar el desempeño laboral de los colaboradores ya que de esta manera contribuirá a alcanzar objetivos y metas internas que le permitan a la institución obtener mayor eficacia en la prestación de servicios y atención al cliente, al generar un plus que lo diferencia de servicios de similares características diferenciándola con su nivel de satisfacción al disponer del personal altamente capacitado y la capacitación continua.

RECOMENDACIONES

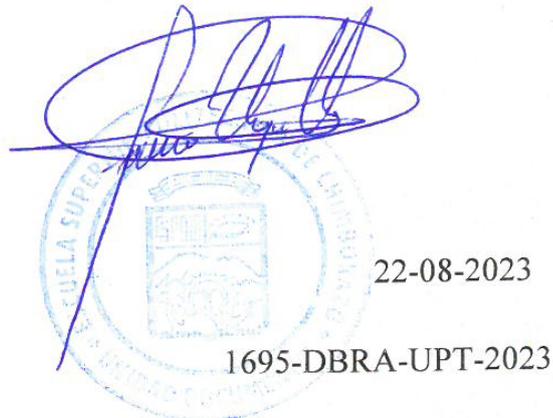
- Desarrollar políticas y objetivos de calidad que permitan identificar las necesidades del mercado, mejorando de este modo la atención al cliente y la capacitación continua de los colaboradores de la institución contribuyendo a generar un ambiente laboral acorde a las exigencias del personal para incrementar el desempeño laboral y por ende sus resultados.
- Utilizar los manuales de funciones que permitan identificar los procedimientos a ejecutarse dentro de cada una de las áreas de trabajo por los colaboradores de la institución con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y la optimización de los recursos tanto humano como material en virtud del alcance de una mejor rentabilidad y competitividad en el mercado frente a la competencia.
- Es necesario adoptar el sistema de gestión de calidad para evitar posibles incumplimientos de objetivos y metas. La implementación del sistema de gestión debe sustentarse con estricto apego a la ética y profesionalismo, para de esta forma alcanzar el éxito institucional mediante la capacitación continua del personal mejorando su desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Caiza Enma, C. R. (15 de febrero de 2018). Dirección de biblioteca ESPOCH. Obtenido de <file:///C:/Users/ISAIAS%20BU%C3%91AY/Downloads/12T01164-1.pdf>
- Carrera Fernando, L. C. (2018). Sistema de Gestión de Calidad. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás.
- Cruz, S., & González, T. (2017). Gestión de la calidad. Mexico: PEARSON.
- De la Cruz, H. (27 de Diciembre de 2021). ¿Cuáles son las características de la ISO 9001:2015? Obtenido de nueva-iso-9001-2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/01/cuales-son-las-caracteristicas-de-la-iso-90012015/>
- Española, R. A. (2021). Diccionario de la Real Academia Española. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Galaz, C. (3 de Abril de 2014). ECONOMIA Y NEGOCIOS. Obtenido de repositorio.uchile: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116371/Galaz%20c3%81lvarez%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, P. (21 de Noviembre de 2021). Geo innova. Obtenido de ISO 9001 – ¿Qué es?, importancia y trámites de certificación: https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9001/?gclid=CjwKCAjwh4ObBhAzEiwAHzZYU0tL_o1uMjVD4NRBd09871LdwhawOWIb6hGxxYP6hHZ2yFnAE3MndxoCJw0QAvD_BwE
- Gorotiza, G., & Romero Eva. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos. Polo de conocimiento, 7.
- Gutiérrez, H. (3 de Febrero de 2005). Dirección de Biblioteca para el aprendizaje ESPOCH. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/12394/1/72T00845.pdf>
- Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). Satisfacción al cliente. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Henández Roberto, F. C. (2014). Metodología de Investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Henández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, C. (2014). Metodología de Investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Henández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, C. (2014). Metodología de Investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jiménez, S. (20 de Abril de 2021). “Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad (iso 9001:2015) para el laboratorio de Curtiembre de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo” . (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14635/1/20T01403.pdf>
- Llordachs, F. (21 de Abril de 2021). Clinic Cloud by Doctoralia. Obtenido de <https://clinic-cloud.com/blog/diferencia-hospital-clinica-sanatorio/>
- M., A. (Mayo de 2020). Concepto bibliografico. Obtenido de <https://concepto.de/bibliografia/>
- Mestanza, J. (2016). Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa Lubrillante, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12394/1/72T00845.pdf>
- Mise, J. (5 de Enero de 2022). Cursos online de calidad. Obtenido de <https://www.acavir.com/marketing-digital/calidad/>
- Monroy, T. (24 de Junio de 2022). Los CINCO elementos IMPORTANTES de un Sistema de Gestión de Calidad. Obtenido de [blog.kawak.net: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad)
- Morales, E. (14 de Mayo de 2018). Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad. Obtenido de [kratosmetrologia.com/: https://kratosmetrologia.com/wp/2018/05/14/que-es-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/](https://kratosmetrologia.com/wp/2018/05/14/que-es-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/)
- Novillo, R. (13 de Abril de 2017). Direccion de Biblioteca, aprendizaje y la Investigación ESPOCH. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17563/1/12T01512.pdf>
- Pinda, P. (Febrero de 2018). Sistema de Gestión de la Calidad en Base a la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa carrocerías COPSA. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28019/1/Tesis_t1405id.pdf
- Pursell, S. (4 de Octubre de 2022). Analisis FODA. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>

- Raeburn, A. (1 de Julio de 2021). Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos). Obtenido de asana.com: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Sampieri, S., & P, B. (Abril de 2017). Selección de muestra. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/4/Selecciondelamuestra.pdf>
- Sánchez , D. (2020). Análisis FODA o FADO. Madrid: Bubok Publishing S.L.
- Silva, D. (19 de Diciembre de 2020). Cómo aplicar los principios de gestión de calidad ISO 9001. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/principios-gestion-calidad-iso-9001/>
- Westreicher, G. (7 de Agosto de 2020). economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Zambrano, C., & Rodríguez , S. (7 de Agosto de 2013). Propuesta de un modelo de Mejora Continua en los procesos del laboratorio Ambiental Ipsomary S.A. basado en un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Iso 9001:2008. (Tesis de pregrado, Universidad Politecnica de Salesianas del Ecuador). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4293/1/UPS-GT000367.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS: Analizar la factibilidad de la implementación de la gestión de calidad dentro de la CLINICA CHIMBORAZO.

NOTA: las respuestas que usted nos facilite es de absoluta confidencialidad, le damos las gracias por la información brindada.

CUESTIONARIO

1. **¿La administración cuenta con su respectivo manual de gestión calidad?**

SI	
NO	

2. **¿Conoce usted la misión, visión y valores corporativos de la Clínica de Chimborazo?**

SI	
NO	

3. **¿La clínica Chimborazo realiza capacitaciones a sus trabajadores para garantizar un buen desempeño en la organización?**

SI	
NO	

4. **¿Conoce usted sobre la gestión realizada por la administración, que corresponde en el periodo 2022?**

SI	
NO	

5. **¿Califiqué el clima laboral de la institución?**

Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Modernamente Satisfecho	
Insatisfecho	

6. **¿Se implanta acciones necesarias, para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?**

SI	
NO	

7. **¿La alta dirección asegura que se establecen todos los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización??**

SI	
NO	

8. **¿Cuentas la empresa con su debida señalización para el manejo desechos farmacéuticos?**

SI	
NO	

9. **¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos?**

SI	
NO	

10. **¿Valore el servicio al cliente, brindada por el personal de la institución?**

Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Modernamente Satisfecho	
Insatisfecho	

11. **¿Conoce usted cómo se mide la calidad?**

SI	
NO	

12. **¿Conoce usted de que se trata la NORMA 9001:2015?**

SI	
NO	

13. **¿Cree usted que es necesario la implementación del sistema de gestión de la calidad bajo las NORMA 9001: 2015?**

ANEXO 2

ENTREVISTA

AL GERENTE DE LA CLÍNICA CHIMBORAZO

Objetivo

Indagar la información pertinente de acuerdo a la situación actual de la Clínica Chimborazo en referencia a su sistema de calidad.

Instrucciones: Por favor lea detenidamente cada pregunta y responda según usted lo considere

1. ¿Cuál es el sistema de gestión de calidad que actualmente maneja la Clínica Chimborazo en base a la norma 9001: 2015?
2. ¿Según su criterio el modelo de gestión de calidad utilizado actualmente cumple satisfactoriamente con los objetivos propuestos? ¿Cómo se lo evalúa?
3. ¿En base a que parámetros se califican o evalúan el desempeño de eficiencia del personal?
4. ¿Dentro de la Clínica Chimborazo se capacita al personal de manera periódica?
5. ¿Cuenta la Clínica Chimborazo con una estructura administrativa que indique funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados?
6. ¿Cuál es su criterio acerca de la calidad del servicio brindado a la población frente a sus competidores?



epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 04 / 10 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: GLADYS MARGARITA CUVI CACUANGO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
Título a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

22-08-2023

1695-DBRA-UPT-2023