



Informe Final del proyecto "Asesoría a empresas con la implementación de un SGC, del Cliente Incógnito y técnicas de marketing", correspondiente al año 2019

JEFE/S DE PROYECTO

MBA. CÉSAR AUGUSTO DEL RIO
DOCENTE TIEMPO COMPLETO

MSC. MARCELO FELIPE VALDOSPINOS BALDA
DOCENTE TIEMPO COMPLETO

1. Datos Informativos

CÓDIGO IES: 1059

CÓDIGO PROYECTO: PVS.ADM.2019.01

Carrera/s o Unidad/es

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nombre del Proyecto

Asesoría a empresas con la implementación de un SGC, del Cliente Incógnito y técnicas de marketing

Equipo de Trabajo en el Proyecto

Personal UO

No.	Participantes	Cargo	Función
1	MSC. MARCELO FELIPE VALDOSPINOS BALDA	DOCENTE TIEMPO COMPLETO	Tutor

Participantes Externos

No.	Participantes	Institución	Función
1	MAGÍSTER ALVEAR LORENA	Almedical Center	Representante legal

Estudiantes Pregrado

No.	Participantes	Nivel	Carrera	Horas Vinculación
1	CAIZA TUTILLO MARÍA FABIOLA	DÉCIMO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	120

Estudiantes Posgrado

No.	Participantes	Nivel	Maestría	Promoción	Actividades
-	-	-	-	-	-

Plazo de Ejecución

Del 01/abr/2019 al 16/dic/2019

Objetivo General

Dar asesoría y diseñar sistemas de gestión de calidad y herramientas de marketing tales como el cliente incógnito

Objetivos Específicos

Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten

Definir políticas y objetivos de calidad para la empresa y/o los procesos para las empresas que lo necesiten

Identificar mejoras en los procesos para las empresas que lo necesiten y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras para las empresas que lo necesiten

Dar asesoría y diseñar herramientas tales como el cliente fantasma a las empresas que lo necesiten

2. Resumen del Proyecto

El proyecto consistió en la documentación de los procesos existentes en "ALMEDICAL CENTER"

Donde se realizaron las siguientes actividades:

1. Listar los procesos de la empresa
2. Definir los subprocesos de cada proceso
3. Crear una tabla de actividades para cada subproceso
4. Crear un flujograma para cada subproceso
5. Definir políticas y objetivos de calidad para los procesos o la empresa.
6. Identificar oportunidades de mejora
7. Diseñar herramientas para implementar un proceso de mejora continua

Situación al inicio de la ejecución del proyecto

La empresa no tenía procesos estandarizados y documentados, y tenía la necesidad de plasmarlos en un documento como un primer paso hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad, una vez realizado esta primera parte se podrá identificar oportunidades para mejorar y la empresa entrará en un proceso de mejora permanente

3. Verificación de Resultados

Cumplimiento de los indicadores

Indicador	Valor Indicador			Observación
	Planificado	Ejecutado	% Cumplimiento	
Satisfacción de las empresas con el trabajo realizado por los estudiantes	70.00 %	70.00 %	100 %	
Matrices de caracterización y flujograms para los procesos existentes	100.00 %	100.00 %	100 %	
Políticas y objetivos de calidad documentados	100.00 %	100.00 %	100 %	
Lista de mejoras y/o matrices de caracterización y flujograms actualizados	100.00 %	100.00 %	100 %	
Asesoría completada y/o herramientas documentadas	100.00 %	100.00 %	100 %	

Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios Directos:

- 30 personas que laboran en el centro médico

Beneficiarios Indirectos:

-220 clientes aproximadamente del centro médico

Situación actual de los beneficiarios

El centro médico tiene ahora una ruta clara y organizada de los procesos a seguir, lo cual evidencia sus fortalezas y sus debilidades. Gracias al trabajo realizado el centro médico está en un proceso de mejora continua, enfocado en las causas más que en los efectos de los problemas.

Impacto alcanzado

Las personas que trabajan en el centro médico tienen ahora una brújula clara del funcionamiento completo de los procesos del negocio y como principal impacto está una

mejora sustancial en la eficiencia y eficacia del funcionamiento

Resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios

Cumplimiento de Objetivos

Objetivo	% Cumplimiento	Observación
Dar asesoría y diseñar sistemas de gestión de calidad y herramientas de marketing tales como el cliente incógnito	100.00 %	
Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten	100.00 %	
Definir políticas y objetivos de calidad para la empresa y/o los procesos para las empresas que lo necesiten	100.00 %	
Identificar mejoras en los procesos para las empresas que lo necesiten y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras para las empresas que lo necesiten	100.00 %	
Dar asesoría y diseñar herramientas tales como el cliente fantasma a las empresas que lo necesiten	100.00 %	

Cumplimiento del cronograma de ejecución del proyecto

El cronograma se cumplió

4. Liquidación Presupuestaria

Descripción del Presupuesto planificado y ejecutado por rubros

No.	Concepto	Rubro	Monto (\$)	
			Planificado	Ejecutado
1	MATERIALES	Impresiones y copias	\$10.00	\$0.00
2		Impresiones y copias	\$30.00	\$0.00
3		Impresiones y copias	\$5.00	\$0.00
4		Impresiones y copias	\$5.00	\$0.00
5	TRANSPORTE	Transporte a las empresas	\$25.00	\$0.00
6		Transporte a la empresa	\$25.00	\$0.00
7		Transporte a las empresas	\$150.00	\$0.00
8		Transporte a las empresas	\$50.00	\$0.00
		TOTAL PRESUPUESTO	\$300.00	\$0.00

5. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. Se documentó y estandarizó los procesos existentes

2. Se implementaron políticas y objetivos de calidad
3. Se ejecutó actividades de mejor continua

Recomendaciones

Enfocarse no solo en las debilidades, sino también en impulsar las fortalezas, a través de la administración por procesos

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

1. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO

Permite demostrar el grado de cumplimiento que tuvo el proyecto en lo referente a las actividades planificadas y realizadas; este análisis se ejecuta mediante el cumplimiento del cronograma de cada proyecto de acuerdo a las etapas y los objetivos declarados en cada caso. Se pone a modo de ejemplo un atablas con dos objetivos.

IDENTIFICACIÓN			Fecha Planificada		Fecha Ejecutada		Evidencias
Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten	1.1. Análisis de la situación	100.00 %	01/abr/2019	01/may/2019	01/abr/2019	15/abr/2019	
Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten	1.2. Definición de convenios o cartas de intención	100.00 %	01/abr/2019	01/may/2019	15/abr/2019	01/may/2019	

PLANIFICACIÓN			Fecha Planificada		Fecha Ejecutada		Evidencias
Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten	2.1. Redacción del perfil de proyecto y entrega a la CV	100.00 %	01/abr/2019	28/jun/2019	01/may/2019	15/may/2019	
Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten	2.2. Aprobación del proyecto	100.00 %	01/abr/2019	28/jun/2019	16/may/2019	31/may/2019	

EJECUCIÓN DEL PROYECTO			Fecha Planificada		Fecha Ejecutada		Evidencias
Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Dar asesoría y diseñar herramientas tales como el cliente fantasma a las empresas que lo necesiten	Dar asesoría y diseñar herramientas tales como el cliente fantasma	100.00 %	01/jul/2019	30/sep/2019	01/jul/2019	30/sep/2019	
Definir políticas y objetivos de calidad para la empresa y/o los procesos para las empresas que lo necesiten	Definir políticas y objetivos de calidad para los procesos y/o la empresa	100.00 %	01/jul/2019	30/sep/2019	01/jul/2019	30/sep/2019	



Identificar mejoras en los procesos para las empresas que lo necesiten y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras para las empresas que lo necesiten	Identificar mejoras en los procesos y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras	100.00 %	01/jul/2019	30/sep/2019	01/jul/2019	30/sep/2019	
Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten	Preparar las matrices de caracterización y los flujogramas para los procesos existentes	100.00 %	01/jul/2019	30/sep/2019	01/jul/2019	30/sep/2019	

EVALUACIÓN Y CIERRE DEL PROYECTO			Fecha Planificada		Fecha Ejecutada		Evidencias
Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Identificar mejoras en los procesos para las empresas que lo necesiten y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras para las empresas que lo necesiten	4.1. Hito de seguimiento y control	100.00 %	01/oct/2019	19/dic/2019	01/oct/2019	19/dic/2019	
Identificar mejoras en los procesos para las empresas que lo necesiten y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras para las empresas que lo necesiten	4.2. Evaluación de los indicadores del proyecto	100.00 %	01/nov/2019	19/dic/2019	01/nov/2019	19/dic/2019	
Identificar mejoras en los procesos para las empresas que lo necesiten y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras para las empresas que lo necesiten	4.3. Aplicación de encuestas para evaluar la satisfacción de clientes, beneficiarios, etc.	100.00 %	16/nov/2019	24/nov/2019	16/nov/2019	24/nov/2019	

14.00 Act. Planificadas en el tiempo previsto

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO TOTAL (ICT) 0.79 (%)
=

Análisis ICT (Eficacia)

El proyecto se cumplió

3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO

Permite demostrar el grado de cumplimiento que tuvo el proyecto en lo referente a las asignaciones presupuestadas solicitadas con las asignaciones ejecutadas; este análisis se realiza en base a los montos de los diferentes rubros presupuestarios.

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO (ICpre) $\frac{\$0.00 \text{ Presupuesto Ejecutado}}{\$300.00 \text{ Presupuesto Planificado}}$
=

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO (ICpre) 0.00 (%)
=

Análisis ICpre (Eficacia)

El proyecto se ejecutó

4. EFICIENCIA

La eficiencia debe partir del análisis de los resultados en relación con el costo y el cumplimiento temporal.

AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO TEMPORAL (APCT) = $\frac{1.00 \text{ ICproy}}{0.79 \text{ ICT}}$

AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO TEMPORAL (APCT) = 1.27 (%)

AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO A LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO (APEP) = $\frac{1.00 \text{ ICproy}}{0.00 \text{ ICpre}}$

AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO A LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO (APEP) = 0.00 (%)

Análisis APCT (Eficiencia)

El proyecto se completó en su totalidad

Análisis APEP (Eficiencia)

No se necesito usar los fondos presupuestados

5. PERTINENCIA

Almedical Center tiene la necesidad de implementar un diseño de administración por procesos, lo que le permitirá elevar su competitividad

6. ANÁLISIS DE IMPACTOS

OBJETIVO ESPECÍFICO		Dar asesoría y diseñar herramientas tales como el cliente fantasma a las empresas que lo necesiten		
ÁMBITO / IMPACTO	INDICADORES	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE IMPACTO	CONCLUSIONES	EVIDENCIAS
ECONÓMICO FINANCIERO	- Nuevos clientes y lealtad de los antiguos clientes	IMPACTO ALTO POSITIVO		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Documentar los procesos existentes para las empresas que lo necesiten		
ÁMBITO / IMPACTO	INDICADORES	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE IMPACTO	CONCLUSIONES	EVIDENCIAS
EDUCATIVO	Conocimiento de las personas que trabajan en el cnetro médico	IMPACTO MEDIO POSITIVO		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Identificar mejoras en los procesos para las empresas que lo necesiten y documentar las correspondientes matrices de caracterización y flujogramas con las mejoras para las empresas que lo necesiten		
ÁMBITO / IMPACTO	INDICADORES	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE IMPACTO	CONCLUSIONES	EVIDENCIAS
SOCIAL	Satisfacción y bienestar de los clientes	IMPACTO ALTO POSITIVO		

MBA. CÉSAR AUGUSTO DEL RIO
Jefe del Proyecto

MSC. MARCELO FELIPE VALDOSPINOS BALDA
Jefe del Proyecto

