



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS BRINDADOS  
POR LA FUNDACIÓN PADRINO Y SU PLANIFICACIÓN  
PARTICIPATIVA POR PARTE DE EMPRESAS  
COOPERANTES.**

**SUSTENTADO POR:**

**LUIS RUBEN QUIROZ LOVO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**

**ADMINISTRACION DE PROYECTOS**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.**

**AGOSTO, 2018**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉREYES**

**VICERRECTORA ACADÉMICA**

**DESIREE TEJADA CALVO**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS BRINDADOS  
POR LA FUNDACIÓN PADRINO Y SU PLANIFICACIÓN  
PARTICIPATIVA POR PARTE DE EMPRESAS  
COOPERANTES.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN**

**ADMINISTRACION DE PROYECTOS**

**ASESOR**

**MINA CECILIA GARCIA LEZCANO**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**MARIO GALLO**

**GUSTAVO ALVAREZ**

**MARTIN ROSALES**



## **FACULTAD DEPOSTGRADO**

### **GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA FUNDACIÓN PADRINO Y SU PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA POR PARTE DE EMPRESAS COOPERANTES.**

**NOMBRE DEL MAESTRANTE:**

**LUIS RUBEN QUIROZ LOVO**

#### **Resumen**

La presente investigación se analizó la calidad de los diferentes servicios que brinda Fundación Padrino a los pacientes renales atendidos en Clínica Diálisis de Honduras; desde un enfoque económico y social, el tiempo de respuesta a la solicitud de donación, la captación de recursos a través de un control de cronograma y determinando la gestión del tiempo de cierre de donación. Se trabajó con una muestra de 50 pacientes de 536 registrados. Los resultados indicaron que se necesita un plan de control de calidad para garantizar la eficiencia de los recursos y ampliar la cobertura de beneficios a una totalidad de pacientes renales.

**Palabras claves:** Control de cronograma, Cumplimiento del Alcance, Fundación Padrino, Gestión de la calidad, Gestión del tiempo.



## **GRADUATE SCHOOL**

# **MANAGEMENT OF THE QUALITY IN THE SERVICES PROVIDED BY THE FOUNDATION PADRINO AND ITS PARTICIPATORY PLANNING BY COOPERATING COMPANIES.**

**NOMBRE DEL MAESTRANTE:**

**LUIS RUBEN QUIROZ LOVO**

### **Abstract**

The present investigation analyzed the quality of the different services offered by Fundación Padrino to renal patients treated at Clínica Diálisis de Honduras; from a social economic approach, the response time to the donation request, the collection of resources through a schedule control and determining the management of the closing time of donation. We worked with a sample of 50 patients out of 536 registered in. The results indicated that a quality control plan is needed to guarantee the efficiency of the resources and to extend the coverage of benefits to a totality of renal patients.

**Palabras claves:** Schedule control, Scope Compliance, Padrino Foundation, Quality management, Time management.

## **DEDICATORIA**

Esta Tesis se la dedico a los pilares de mi vida que me sustentan, alienta y apoyan en todo momento.

A Dios por permitirme culminar uno más de mis metas profesionales, por darme siempre la sabiduría, salud y medios para poder dar fe de su amor por mí en cada etapa de mi vida.

A mi madre Consuelo Lobo mujer dedicada, esforzada, valiente y Amorosa, que a puesta su vida a servicio del prójimo siendo siempre fuente de inspiración para mis hermanos y para mí.

A mis sobrinos Valentina y Enrique por ser fuente inagotable de alegrías en mi vida y un motor para seguir mejorando.

A mis amigos, compañeros y colegas por navegar juntos en esta nueva travesía hacia el conocimiento.

## **AGRADECIMIENTO**

Llegar hasta este punto en mi vida profesional es un acumulo innumerable de bendiciones, aciertos y fracasos, pero he tenido la dicha de contar con un equipo seleccionado por Dios para hacer de esto nuevo logro un éxito más. Por eso doy gracias a Dios por nunca dejarme solo.

A ti Consuelo lobo la mujer más importante de mi vida la que ha demostrado que se puede salir adelante a base de esfuerzos, perseverancia, honestidad y dedicación. Gracias Madre por tus cuidados, amor y confianza.

Gracias a mi familia y amigos por estar cuando más lo necesite y darme los ánimos para seguir adelante en cada nueva meta.

Agradecimiento especial a la Universidad Tecnológica Centroamericana, al departamento de post grados, a mis maestros que se esmeraron en mi formación de maestría y a mi asesora la Arquitecta Cecilia García.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION .....	1
1.1 INTRODUCCION.....	1
1.2 ANTECEDENTES .....	2
1.3 DEFINICION DEL PROBLEMA.....	7
1.4 OBJETIVO GENERAL.....	8
1.5 JUSTIFICACION .....	8
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	10
2.1 MAPA CONCEPTUAL.....	11
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	11
2.3 PLANIFICACIÓN DE LA GESTION DE LA CALIDAD .....	15
2.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	17
2.5 CONTROL DE LA CALIDAD.....	18
2.6 GESTION DEL TIEMPO DEL PROYECTO.....	19
CAPITULO III. METODOLOGIA.....	21
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS.....	27
4.1 ILUSTRACIONES Y GRAFICOS .....	27
4.2 APLICABILIDAD .....	46
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
Bibliografía.....	73
ANEXO 1 .....	74



## INDICE DE ILUSTRACIONES

Grafico 1. Egresos hospitalarios de enfermedades priorizadas no trasmisibles primer semestre años 2013-2015.....	4
Figura 2. Gestion de calidad de un proyecto.....	13
Figura 3. Relaciones Fundamentales entre el Aseguramiento de la Calidad y el Control de la Calidad, Costo de los Modelos de Calidad y Grupos de Procesos para la Dirección de Proyectos.....	14
Figura 4. Planificar la Gestión de la Calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.	15
Figura 5. Ditagrama de flujo de datos de planificar la gestión de la calidad .....	16
Figura 6. Guion gráfico que ilustra un Ejemplo Conceptual de cada una de las Siete Herramientas Básicas de Calidad .....	16
Figura 7. Entrada, Herramientas y Técnicas y salida de la gestión de calidad .....	17
Figura 8. Guión gráfico que ilustra las Siete Herramientas de Gestión y Control de la Calidad .....	18
Figura 9. Controlar la Calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas .....	19
Figura 10. Descripción General de la Gestión del Tiempo del Proyecto .....	20
Grafico 11. Tipo de tratamiento que recibe en Diálisis de Honduras .....	27
Grafico 12 Tiempo de tratamiento.....	28
Grafico 13 Conocimiento por parte de los pacientes que asisten a Dialisis de Honduras sede Tegucigalpa, de los servicios que brinda Fundacion Padrino.....	29
Grafico 14. Porcentaje de pacientes que asisten a Dialisis de Honduras sede Tegucigalpa que han necesitado de la colaboracion de Fundacion Padrino.....	30
Grafico 15. Porcentaje de conocimiento de los pacientes de como obtener los beneficios de Fundación Padrino .....	31

Grafico 16. Conocimiento por parte de los pacientes sobre los requisitos para ser beneficiario de una donación por parte de Fundacion Padrino. ....	32
Grafico 18 Tiempo promedio de entrega de donación .....	34
Grafico 19. Calidad de la donación .....	35
Grafico 20. Participacion en actividades de Fundación Padrino. ....	36
Grafico 21 Calificacion de los servicios que brinda Fundación Padrino. ....	37
Grafico 22 Medicion mas frecuente que determina la obtencion del beneficio .....	38
Grafico 23 Calificion de los servicios que brinda Fundación Padrino según el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras. ....	39
Grafico 24. Tiempo de recepcion de la donaciónsegun el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras.....	40
Grafico 25. Servicios que brinda Fundación Padrino según como obtener dichos beneficios . .....	41
Grafica 26. Tipo de donación ha recibido y como la califica los servicios que brinda Fundación Padrino. ....	42
Grafico 27. tiempo recibió la donación y en base a eso como califica los servicios que brinda Fundación Padrino. ....	43
Grafico 28. Capatacion de Fondos por actividades y region .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz metodológica .....	25
Tabla 2. Tipo de tratamiento que recibe en Diálisis de Honduras .....	27
Tabla 3. Tiempo de tratamiento. ....	28
Tabla 4. Conocimiento por parte de los pacientes que asisten a Dialisis de Hoduras sede Tegucigalpa, de los servicios que brinda Fundacion Padrino. ....	29
Tabla 5. Porcentaje de pacientes que asisten a Dialisis de Honduras sede Tegucigalpa que han necesitado de la colaboracion de Fundacion Padrino .....	30
Tabla 6. Conocimiento de los pacientes de como obtener los beneficios de Fundación Padrino.....	31
Tabla 7 Conocimiento por parte de los pacientes sobre los requisitos para ser beneficiario de una donación por parte de Fundacion Padrino.....	32
Tabla 8 .tipo de donación ha recibido de parte de Fundación Padrino .....	33
Tabla 9 Tiempo promedio de entrega de donación .....	34
Tabla 10. Calidad de la donación .....	35
Tabla 11. Participacion en actividades de Fundación Padrino .....	36
Tabla 12. Calificacion de los servicios que brinda Fundación Padrino. ....	37
Tabla 13. Medicion mas frecuente que determina la obtencion del beneficio.....	38
Tabla 14 Calificion de los servicios que brinda Fundación Padrino según el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras. ....	39
Tabla 15. Tiempo de recepcion de la donaciónsegun el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras.....	40
Tabla 16. Servicios que brinda Fundación Padrino según como obtener dichos beneficios .	41

Tabla 17. Tipo de donación ha recibido y como la califica los servicios que brinda Fundación Padrino.....	42
Tabla18. tiempo recibió la donación y en base a eso como califica los servicios que brinda Fundación Padrino. ....	43
Tabla 19. Capatacion de Fondos por actividades y region.....	44

# CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

## 1.1 INTRODUCCION

La presente planteamiento investigación se enfoca en la gestión de la calidad en los diferentes servicios que brinda la Fundación Padrino y su planificación participativa por parte de empresas cooperantes; refiriéndose desde su misión al apoyo dirigido al paciente renal crónico atendido en Diálisis de Honduras en la ciudad de Tegucigalpa.

Las principales características es son servicios versátil y para focalizados a los y las pacientes con insuficiencia renal crónica y la empresa es sin fines de lucro por lo cual depende primordialmente de empresas publica/ privadas, así como donaciones para que pueda producir proyectos con mayor impacto.

Para explicar esta situación es necesario definir que las causas que originan un gran incremento en la población de enfermos renales, es la falta de un sistema de prevención integral involucrando varios sectores de la población, esto hace difícil suplir todas las necesidades que tiene los/ las pacientes del Hospital Escuela y Diálisis de Honduras.

En vista de lo anteriormente descrito, nace **Fundación Padrino** a finales del 2010 con la finalidad de proporcionar deferentes vías de respaldo de apoyo para el paciente; involucrando a las empresas y organizaciones en los diferentes proyectos para recaudación de ingreso

Esta investigación es de problemática Socio- económico en salud los diferentes servicios que presta la Fundación Padrino a los beneficiarios encamina a que tenga transporte, alimentación, medicamentos y equipo o material quirúrgico, programa educativos y manualidades para de esta manera pueda tener una mejor calidad de vida.

Desde una perspectiva Social, la presente investigación se inclina por un interés de la academia, incluyendo datos y sus respectivos análisis sobre la calidad de los servicios que brinda la Fundación y como maestrante de proyectos el interés de ampliar el conocimiento de todos los proyectos que tienen verificando su calidad y tiempo de repuesta.

## 1.2 ANTECEDENTES

Honduras por años sufre de innumerables desafíos en las salud de los Hondureños por los cuales ante innumerables problemas económicos y sociales; El principal de ellos es la carencia de información en los diferentes sectores tanto a nivel educativo como profesional y convierte al país hondureño en un sistema de salud débil ante la falta un programa de salud educativa y preventiva, esto hace que se expanda enfermedades como ser la diabetes Miletos e hipertensión arterial según refleja informes de OPS que la mayor parte de la población posee la enfermedad con sus respetivos síntomas y no la conoce.

La prevalencia de diabetes mellitus encontrada en la población estudiada fue del 6,2%; de los cuales la mitad no conocía que padecía dicha enfermedad. Las personas de 40 años y más presentaron mayor afectación, con una prevalencia de 7,9%. Presentaron intolerancia a la glucosa y(o) glucosa alterada en ayunas 15,5%. La prevalencia de hipertensión en el estudio fue 22,6%, y se observó de forma similar que en la diabetes, la mitad de las personas fueron diagnosticadas durante la investigación. En cuanto a los factores de riesgo, 1 de cada 3 personas presentó sobrepeso, y una de cada cinco obesidad. (salud O. p., 2017)

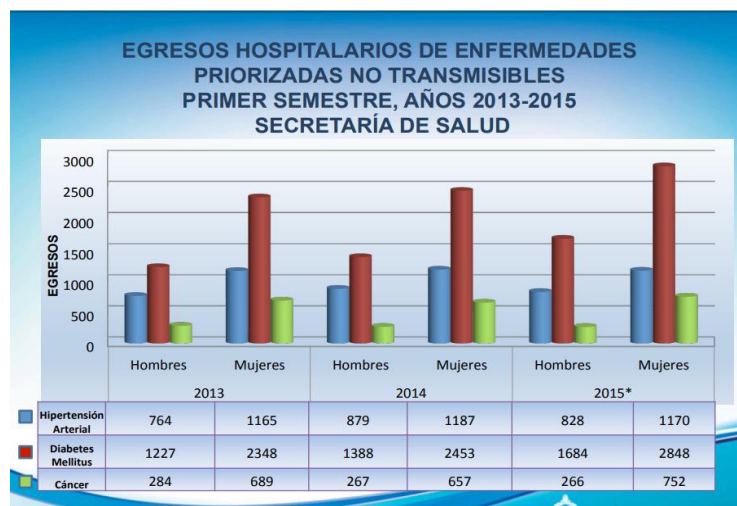
Este mal anterior tiene muchos factores y caminos que con lleva a tener un serie de enfermedades que el pacientes no está preparado y el estado hondureño es débil para hacerle frente; La enfermedad renal crónica (ERC)

Los factores de progresión son: falta de control de la hiperglucemia y/o de la presión arterial alta, proteinuria persistente, ingestión exagerada de proteínas, obesidad dislipidemias, obstrucciones e infecciones del tracto urinario, tabaquismo, ingesta de medicamentos y exposición a productos neurotóxicos, incluyendo algunos metales pesados como el plomo, cadmio, mercurio, cobre, cromo y arsénico que aumentan la excreción de proteínas y calcio, provocando nefritis túbulo-intersticial crónica; otros nefrotóxicos son los pesticidas. (Universidad Doctor Andrés Bello; Dirección de Investigación y proyección social, 2010)

Dentro de los países con la brecha con mayor desigualdad esta Honduras ya que carece en la mayoría de la población de información adecuada del cuidado y manejo de nuestra dieta y rutina de ejercicio saludable. Dentro de ellos existen departamentos con debilidad en la educación que altera aún más la situación de salud como ser: " Lempira (49%), Intibucá (47%), La Paz (42%), Ocotepeque (40%) y Santa Bárbara (29%) "Enfermos renales en Honduras

En Honduras en los últimos años, desde el 2013 y el 2015 existe un notorio crecimiento en las enfermedades de la diabetes y la hipertensión arterial siendo en este caso

El género femenino más afectado con cantidad de 2848 caso, mientras que los hombres se encuentran con 1684 casos de diabetes y 1170 en el género femenino, mientras que los hombres con 828 casos en hipertensión arterial.



(Batres D. E., 2015)

**Grafico 1. Egresos hospitalarios de enfermedades priorizadas no trasmisibles primer semestre años 2013-2015.**

Debido a que en el último tiempo ha tenido un crecimiento de estas enfermedades que antes se daba solo en la gente mayor con mala alimentación, día a día aparecen nuevos casos de pacientes con Insuficiencia Renal Crónica producida por muchos factores entre ellos la dieta inadecuada, la diabetes y la hipertensión arterial; El estado de Honduras se ve enfocado a hacerle frente a situación de salud de los/las pacientes renales, creando desde el poder legislativo y decretado en el congreso.

Ley Nacional Renal ya que es una enfermedad que tiene mucho sufrimiento si no se cuenta con el tratamiento adecuado e inmediato. El estado busca ampliar la cobertura y ampliar brindarles una mejor calidad de vida a los y las personas que padecen de este flagelo de la salud y que desde sus familias, hasta el gobierno mismo se ve afectado

El estado crea un programa especial con cobertura nacional adscrito a la secretaria de estado en el despacho de salud, mediante el cual se brinda atención gratuita a los /las enfermos renales sin exclusión alguna. Los y las pacientes renales que se encuentran activamente afiliados al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) y otros sistemas de seguro médico privado, nacional o extranjero deben recibir de esta institución su tratamiento como primera opción, pero , en casos excepcionales podrán paciente activamente afilados al IHSS u otros



sistemas de seguridad médica privada nacional o extranjera recibir atención mediante el programa especial de cobertura nacional, previo convenio que deberán suscribir estas instituciones con la secretaria de estado en el despacho de salud.

El programa debe incluir servicio de diagnóstico, tratamiento, trasplante, recuperación y desarrollo de políticas de prevención creación de Diálisis de Honduras (Honduras D. d., Historia de Dialisis de Honduras, 1998)

Diálisis de Honduras brindar los servicios médicos, técnicos, psicólogos, trabajadores sociales adecuados para proporcionales una mejor calidad de vida a los y las pacientes con insuficiencia renal crónica a través de tratamientos adecuados y necesarios que van dependiendo del estado patológico del paciente.

Actualmente Diálisis de Honduras S.A. posee en el país quince clínicas de hemodiálisis ubicadas en las ciudades de San Pedro Sula, Tegucigalpa, La Ceiba, San Lorenzo, Juticalpa, Choluteca, Roatán, Tocoa, El Progreso, Siguatepeque, La Entrada, Copán, Tela; ubicando su oficina principal en la ciudad de San Pedro Sula. (Honduras D. d., Historia de Dialisis de Honduras, 1998)

Diálisis de Honduras se convierte en un gran centro especializado que brinda una atención integral al paciente con el fin de educar, concientizar, animar y sobre todo dar el apoyo que el paciente necesita para su tratamiento eficaz, desde su inicio que fue en 1924 se realizó la primera hemodiálisis en un ser humano. Actualmente el número de pacientes con tratamientos con hemodiálisis en Honduras es alrededor de 5000 personas registradas en la base de datos de Diálisis de Honduras. (Honduras D. d., Base de datos , 2018)

Los pacientes renales ya cuenta con centro especializados con equipo de punta en el cual puede llevar su tratamiento adecuando y de una forma integral pero aún se sigue viendo

la necesidades proyectados en los más necesitados económicamente y sin ningún tipo de apoyo familiar.

Es por lo anterior que nace a finales de 2010 la Fundación Padrino para solventar las necesidades en algún tipo de dificultad económica en transporte, material quirúrgico, comida y gestiones de actividades internas y externas con el fin de proporcionarle un acceso a la mejor calidad de vida acompañado de los tratamiento que brinda Diálisis de Honduras y con el apoyo del equipo médico y administrativos del Hospital Escuela Universitario en Tegucigalpa y el Hospital Catarino Rivas en San Pedro Sula. (Padrino, 2013)

La enfermedad renal crónica (ERC) es un padecimiento que se ha convertido en los últimos años de interés en salud pública, epidemiología pero sobre todo de carácter socioeconómico, debido al incremento alarmante de la incidencia. A nivel mundial cerca del 10% de la población se ha visto afectada según La Organización Mundial de la Salud (OMS) / OPS y la Sociedad Internacional de Nefrología (ISN) / SLANH

Honduras no se encuentra exenta del incremento de casos, unido a esto cuenta con un carente sistema sanitario, deficiencia en el acceso a las terapias sustitutivas renales (TSR) y la situación económica del país pone a la mayor parte de la población afectada por ERC en situación de vulnerabilidad por el costo que incurre su tratamiento integral.

En la actualidad según los registros nacionales de diálisis y trasplante renal en América Latina: cómo implementarlos y mejorarlos, honduras no cuenta con datos estadísticos actualizados y en cuanto a los registros de los paciente la realidad es aún más alarmante “Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana carecen de registro organizado y los datos, que son enviados por uno o varios nefrólogos, son parciales. (G.J., 2015)

Fundación Padrino es una institución sin fines de lucro que nace a finales del año 2010 en la ciudad de San Pedro Sula, cuando se comienza observar un incremento en número de pacientes con ERC en etapa terminal, personas con escasos recursos económicos con poco o ningún apoyo familiar y con grandes necesidades de alimentación, vivienda, transporte y medicamentos, queriendo suplir algunas necesidades básicas que el gobierno central no ha podido cumplir, en aras de una mejor atención de calidad se logra iniciar el proyecto en Tegucigalpa 2017 queriendo incorporar empresas con conciencia social para mayor cobertura. (Padrino, 2013)

### 1.3 DEFINICION DEL PROBLEMA

Con base a lo anterior y en búsqueda de una mejora continua se requiere implementar nuevas acciones estratégicas para fortalecer la presentación de servicios, por los tanto:

#### Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los factores socioeconómicos con los que cuenta Fundación Padrino para brindar un servicio de calidad a los pacientes con Enfermedad renal crónica que reciben su tratamiento en Diálisis de Honduras Tegucigalpa?

#### Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el impacto que ha tenido el proyecto de fundación padrino en los pacientes de hemodiálisis?
2. ¿Cuáles han sido las principales limitantes en la fundación padrino sede Tegucigalpa, para el cumplimiento de los servicios de calidad en los pacientes renales?
3. ¿Cómo influyen las empresas cooperantes en los servicios que presta la fundación padrino?

4. ¿Cómo desarrollar un plan de calidad para los pacientes renales y su participación activa y recreativa?

#### 1.4OBJETIVO GENERAL

Evaluar los factores socioeconómicos que adquiere Fundación Padrino para brindar un servicio de calidad a los pacientes con Enfermedad renal crónica que reciben su tratamiento en Diálisis de Honduras Tegucigalpa.

##### 1.8.1 Objetivo específico

1. Analizar el tiempo en los proyectos que tiene Fundación Padrino a los pacientes de hemodiálisis.
2. Explicar las limitantes en la Fundación Padrino sede Tegucigalpa, para el cumplimiento de los servicios de calidad en los pacientes renales.
3. Identificar la influencia de las empresas cooperantes en los servicios que presta la Fundación Padrino.
4. Construir un plan de calidad para los pacientes renales y su participación activa y recreativa.

#### 1.5JUSTIFICACION

La enfermedad renal es un desafío importante para la salud mundial, especialmente en los países de ingresos bajos y medianos. Se necesitan esfuerzos nacionales e internacionales para la prevención, detección y tratamiento de la ERC para reducir su morbilidad y mortalidad en todo el mundo, según OMS/OPS; Honduras presenta un incremento de casos y el elevado costo que incurre las terapias sustitutivas renales, lleva al colapso la capacidad de los Hospitales públicos que brindan el servicio de Diálisis, para suplir estas necesidad empresas privadas

como Diálisis de Honduras que también brindan el servicio, hacen un alianza estratégica con organizaciones sin fines de lucro como fundación padrino para lograr un mayor alcance y con este brindar un servicio de calidad.

la investigación actual pretende recaudar datos estadísticos actualizados de los casos nuevos, el impacto que tiene la fundación en los paciente de escasos recursos y ofrecer servicios integrales que mejoren la calidad de vida de los pacientes con ERC, así como garantizar el acceso más inmediato, brindar mayor cobertura en la presentación de estos servicios de salud en coordinación con empresas socialmente responsables, permitiendo ampliar la cobertura de la población beneficiaria por la fundación padrino. De igual manera contar con procesos estratégicos de gestión de calidad, siendo un garante de transparencia en la ejecución de los programas y proyectos y fortalecer los vínculos interinstitucionales.

## CAPITULO II.MARCO TEORICO

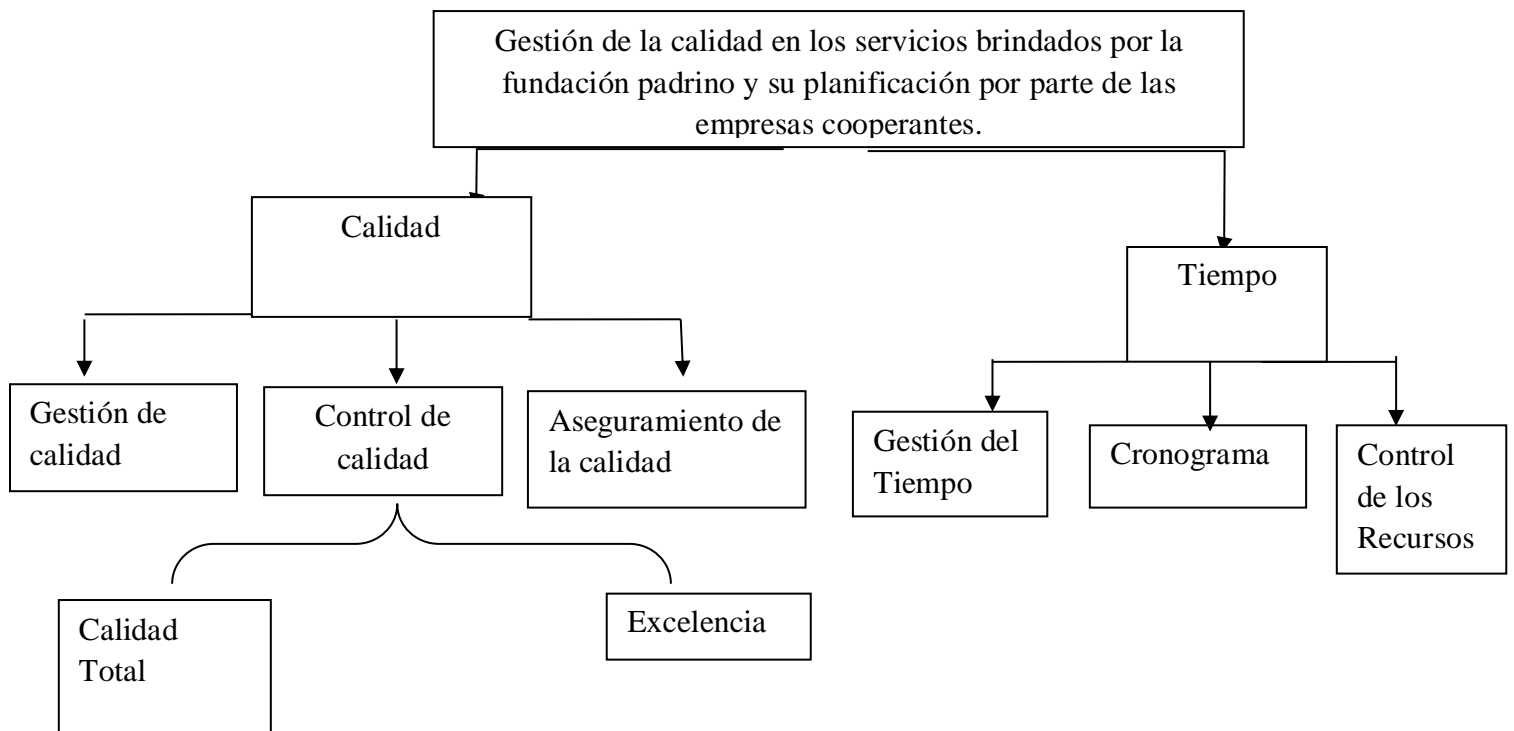
EL mundo debe hacerle frente a un nuevo ciclo de enfermedades a través de brotes que toman fuerza con el pasar del tiempo; Es el caso de los y las pacientes con *Enfermedades Renales Crónicas*. Países como Honduras que carecen de un sistema salud preventiva e índices de pobreza altos, sumado a esto la carencia de educación adecuada.

Hace posible que los y las hondureños sean vulnerables a este tipo de enfermedades letales como es la enfermedad renal crónica, al Gobierno se hace difícil poder brindarle atención especializada a un gran número de pacientes a nivel nacional que hasta hoy supera 3000 pacientes a nivel Local. (Honduras D. d., Base de datos , 2018)

Brindarles una mejor calidad de vida a los y las pacientes renales no es una tarea fácil, por la variedad de necesidades que tienen los y las pacientes que van desde transporte, alimentación, exámenes y cualquier tipo de material quirúrgico que se necesite (Padrino, 2013), creando un el paciente un respaldo socio económico para proporcionarle apoyo que, junto a convenio con instituciones como Diálisis de Honduras darles una atención integral especializada.

Desde esta perspectiva socio económica, cual es los retos que enfrenta la Fundación padrino para hacerle frente a la demanda de necesidad en enfrente los pacientes día a día en el Hospital Escuela y Diálisis de Hondura en Tegucigalpa.

## 2.1 MAPA CONCEPTUAL



## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Gestión de Calidad:** La Gestión de la Calidad del Proyecto incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por la cuales fue emprendido. Implementa el sistema de gestión de calidad por medio de políticas y procedimientos, con actividades de mejora continua de los procesos llevados a cabo durante todo el proyecto, según corresponda. (P.M., 2013)

Control de calidad realiza o participa en la caracterización de los nuevos productos o servicios en sus diferentes fases de desarrollo y en el establecimiento de las especificaciones de calidad de los mismos. Del mismo modo que desarrolla, ejecuta o coordina la ejecución de los métodos de ensayo para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales. (Lopez, 2016)

Aseguramiento de la calidad: es el proceso de auditar los requisitos de calidad y los resultados obtenidos a partir de las medidas de control de calidad, a fin de garantizar que se utilicen los estándares de calidad y las definiciones operativas adecuadas. El beneficio de este proceso es que facilita la mejora de los procesos de calidad (P.M., 2013, pág. 242)

Gestión del tiempo: incluye los procesos requeridos para gestionar la terminación en plazo del proyecto. (P.M., 2013, pág. 141)

Controlar el cronograma: Es el proceso de monitorear el estado de las actividades del proyecto para actualizar el avance del mismo y gestionar los cambios de la línea base del cronograma a fin de cumplir el plan. El beneficio clave de este proceso es que proporciona los medios para detectar desviaciones con respecto al plan y establecer acciones correctivas con respecto al plan y establecer acciones correctivas y preventivas para minimizar el riesgo. (P.M., 2013, pág. 185).

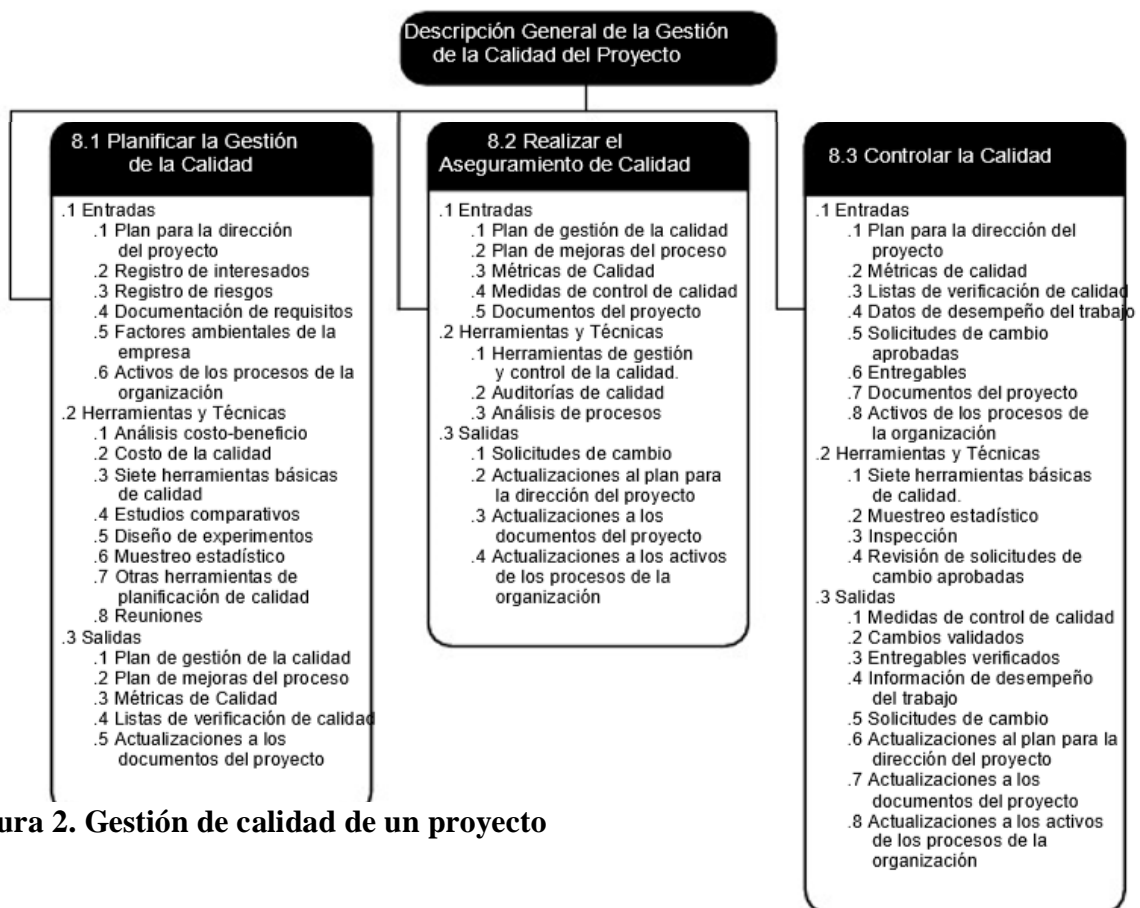
Gestión de la calidad en el proyecto es hablar de excelencia uso eficiente de tiempo, recursos y satisfacción del consumidor final dando como resultado confianza en el producto o servicio prestado. La calidad surge, como un sistema de gestión empresarial, vinculada a la producción, cuyo objetivo era adecuar los productos, o los servicios, con la finalidad de abaratar costos manteniendo la uniformidad y normalización establecidas por la empresa ya sea sector público como privado. (Mercedes, 2006, pág. 7)

El concepto de gestión calidad ha evolucionado con el tiempo pero el que engloba lo aplicable en este caso es que la calidad o excelencia es "Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general. (Santillan Fernandez July M., 2014, pág. 176)

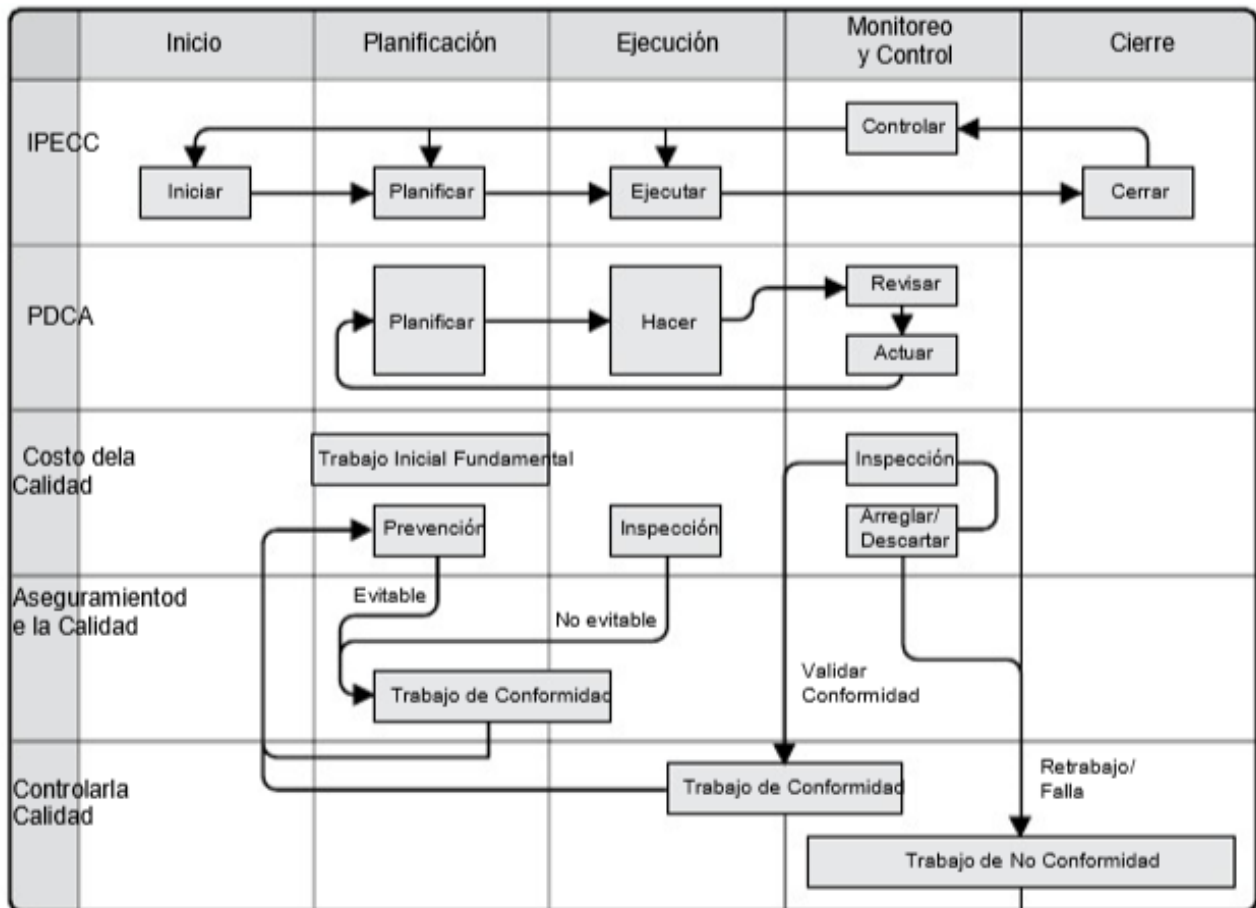


Este proceso se cumple cuando todos los sentidos de un proyectos están alineados y esto procesos interactúan entre si todas las áreas del conocimiento, control y monitoreo de calidad se lleva a diario para el buen resultado ya sea, en el proyecto o el producto de su ciclos de vida.

Un proyecto define su calidad cumpliendo todo un proceso a lo largo de su ciclo de vida y utilizando su planificación; determinando como se realizaran el proceso de calidad en el proyecto, sus tipo de herramientas el cual segura que se está brindando la calidad en el servicio destinado y como le dan un monitoreo a las fases del proyecto para que, esté cumpla para lo que fue destinado.



**Figura 2. Gestión de calidad de un proyecto**



**Figura 3. Relaciones fundamentales entre el aseguramiento de la calidad y el control de la calidad, Costo de los modelos de calidad y grupos de procesos para la dirección de Proyectos.**

Siendo que Feigenbaum sostiene que la calidad ha llegado a ser la fuerza más importante que conducente al éxito organizacional y al crecimiento empresarial en los mercados nacionales e internacionales. El sector no se puede quedar atrás con lo que se refiere a gestión de calidad. (Fernandez, 2014)

La calidad en la prestación de los servicios de salud es si una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación inevitable del Estado. La calidad en la prestación es condición de

eficiencia y eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. (salud M. d., 2007)

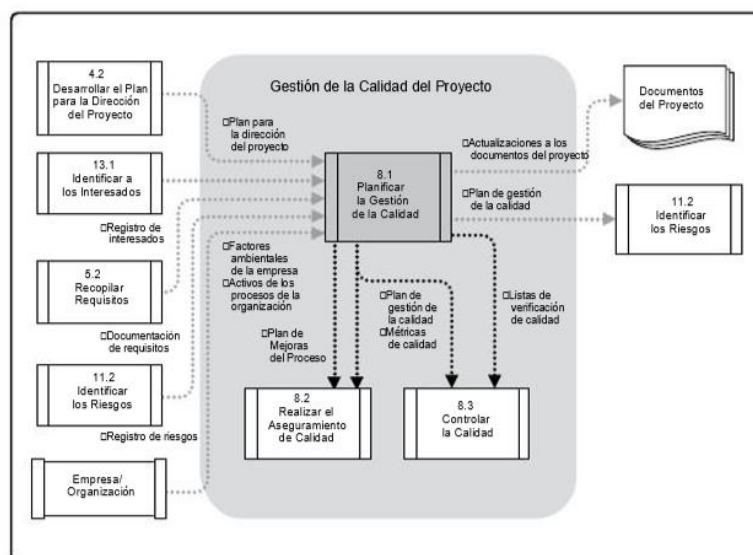
### 2.3 PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En este proceso de identificar el camino a través de herramientas permite tener resultados adecuados tomando en cuenta los factores de la organización interna y externa; apoyándose métricas que le permitan tener salidas efectivas para la toma de decisiones.



**Figura 4. Planificar la Gestión de la Calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas**

Es necesario para planificar la calidad identificar la línea base del alcance y poder definir los requisitos los proyecto; midiendo los tiempos, el cronograma y los planes gestión, interesados, plan de riesgo, factores ambientales y activos de los procesos de la organización.



## Figura 5. Diagrama de flujo de datos de planificar la gestión de la calidad

Planificar la Gestión de la Calidad: Herramientas y Técnicas

El costo beneficio que tenga el proyecto tiene que ver con el nivel de cumplimiento de los requisitos, el grados de satisfacción de los interesados , el control de riesgo, el nivel de impacto y sostenibilidad que presente el producto y principalmente evitando los re trabajos. PMBOK nos proporciona 7 herramientas que nos permita medir y controlar lo planificado: "Diagrama de causa y efecto, Diagrama de flujo, hoja de verificación, los diagramas de Pareto, histograma, diagrama de control y diagrama de dispersión". (P.M., 2013, pág. 245)

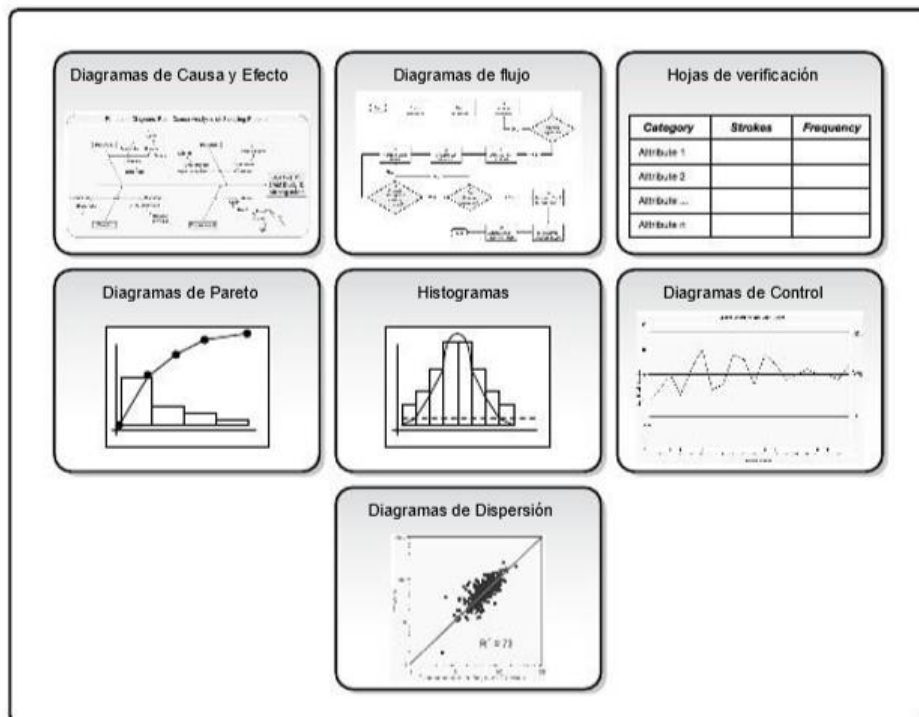
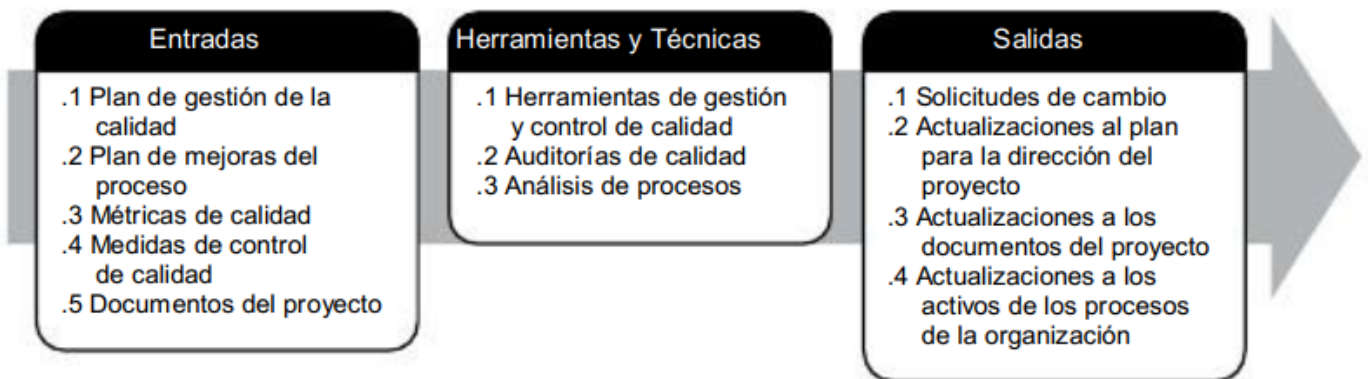


Figura 6. Guion gráfico que ilustra un Ejemplo Conceptual de cada una de las siete herramientas básicas de calidad

## 2.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

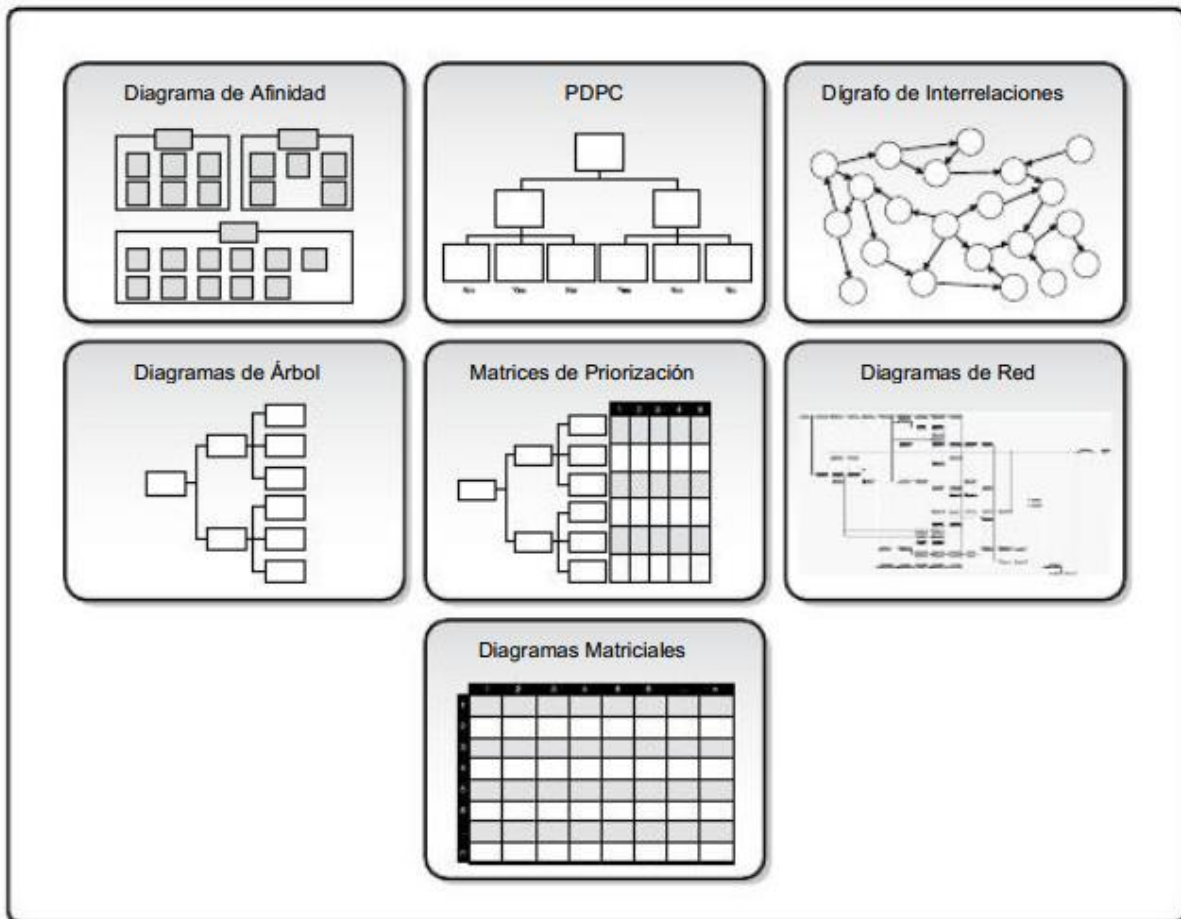
Es la manera de vigilancia que determina la condición que se está cumpliendo los requerimientos de del proyecto y a su vez indica la pauta para garantizar sus estándares en el proyecto.



**Figura 7. Entrada, Herramientas y Técnicas y salida de la gestión de calidad**

El proceso de aseguramiento de calidad implementa un conjunto de acciones y procesos planificados y sistemáticos que se definen en el ámbito de plan de gestión de la calidad del proyecto. El aseguramiento de la calidad persigue construir confianza en que las salidas futuras o incompletas; también conocidas como trabajo en curso, se completaran de tal manera que se cumplan los requisitos y expectativas establecidas. El aseguramiento de la calidad contribuye al estado de certeza sobre la calidad, mediante la prevención de defectos. (P.M., 2013, pág. 243)

Para poder cumplir el aseguramiento se utilizan herramientas que ayudan a proporcionar un mejor control y calidad en los procesos de mejora continua; diagrama de afinidad, graficas de programación de decisiones de procesos, gráficos de interrelaciones, diagramas de árbol, matrices de priorización, diagrama de red de la actividad, diagrama matriciales.

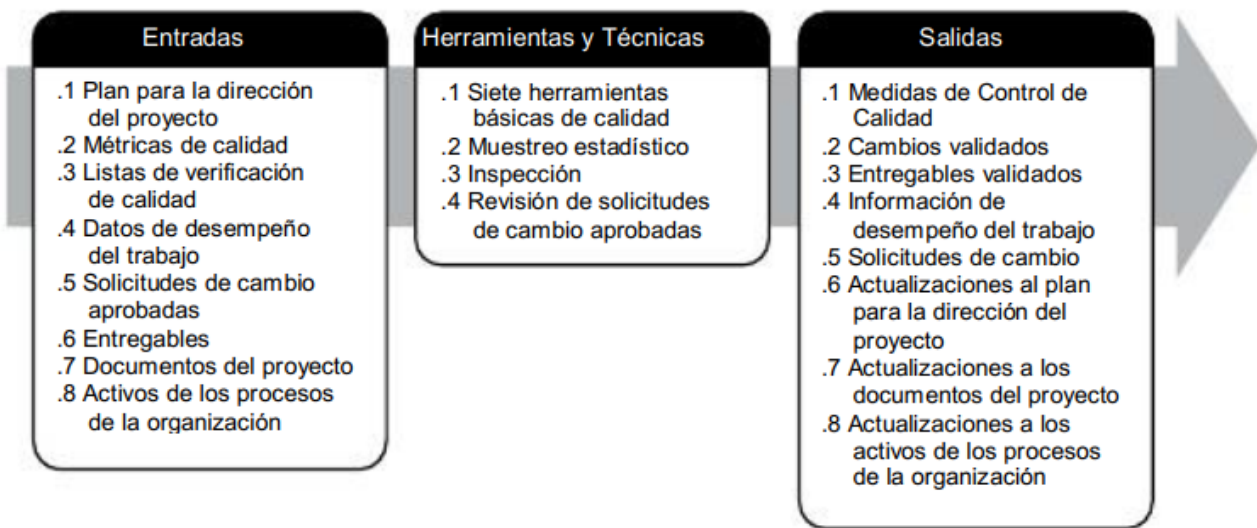


**Figura 8. Gráfico que ilustra las Siete Herramientas de Gestión y Control de la Calidad**

## 2.5 CONTROL DE LA CALIDAD

Tiene que ver en la medida que se están cumpliendo los requisitos y poder implementar estrategias de cambio según lo requiera el proyecto: verificando y evaluando sus niveles de cumplimiento en los entregables.

Proceso de monitorear y registrar los resultados de las actividades de la calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar los cambios necesarios. Los beneficios claves de este proceso incluyen: 1 identificar las causas de una calidad deficiente del proceso o del producto y recomendar y/ o implementar acciones para eliminarlas, y 2. validar los entregables y el trabajo del proyecto cumplen con los requisitos especificados por los interesados claves para la aceptación final. (P.M., 2013, pág. 248)



**Figura 9. Controlar la Calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas**

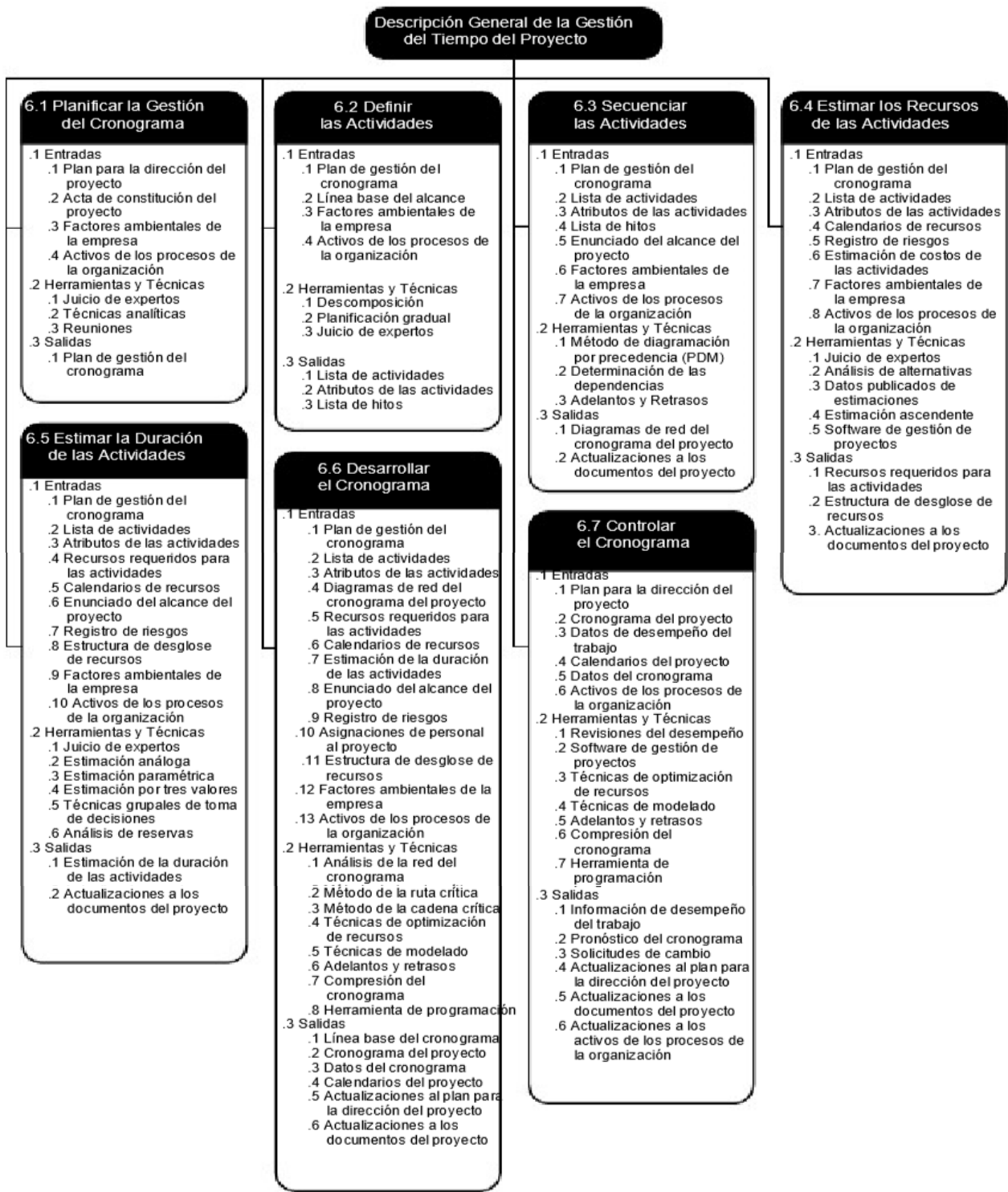
Con esta herramienta se puede verificar en qué medida se está cumpliendo la calidad de producto o en proyecto y si cada entregable cumple con los requerimientos de sus fases, monitoreando los resultados de un conjunto de actividades y tareas.

## 2.6 GESTION DEL TIEMPO DEL PROYECTO

Proporciona y mide los tiempo se secuencia y duración de las actividades del proyecto así como la gestión del cronograma; planifica, define, secuencia, estima recurso duración de las actividades, desarrolla y controla en cronograma

La creación del cronograma del proyecto requiere que el equipo defina las condiciones que conllevar al desarrollo del cronograma. La primera información necesaria para este paso viene de la Estructura de Desglose del Trabajo que tiene todas las actividades identificadas para el proyecto. La calidad y cumplimiento de la Estructura de Desglose del Trabajo determinará la calidad del cronograma, y este es un buen momento para que el equipo del proyecto revise si todas las actividades del proyecto están definidas. (Gerencia de proyectos para la organizacion de desarrollo, 2008)

Las políticas y sirven como guía para brindar una planificación, ejecución, control y monitoreo. Utilizando sus entradas, técnica y herramienta y salida.



**Figura 10. Descripción General de la Gestión del Tiempo del Proyecto**



## CAPITULO III. METODOLOGIA

En este capítulo se describe la metodología que permitió desarrollar la investigación. Se muestran aspectos como tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo dicho proyecto de Investigación.

La presente investigación explica el camino se deberá tomar para verificar la gestión de calidad que realiza fundación padrino en su intervención profesional con los/las pacientes renales y el tiempo de respuesta gracias a las empresas cooperantes determinantes en una línea de acción como ser:

### Paradigma

Investigación –acción: la presente investigación busca recopilar y analizar los diferentes procesos que realiza la Fundación para proporcionarle al pacientes una atención basada en la línea de calidad y a su vez solventar las diferentes necesidades que los pacientes presentan y su vinculación que tiene con locas empresas cooperantes como ser principales empresas de apoyo como ser Diálisis de Honduras.

### Enfoque

El enfoque de desarrollo del proceso de investigación será mixto ya que se cuenta con tres variables, Fundación Padrino, la gestión de la calidad y el tiempo de respuesta , que deben ser medidas cuantitativa y cualitativamente porque son independientes, con la primera mediremos cómo influye en Fundación el tratamiento y mejora de los/las pacientes renales y con segunda Gestión de la Calidad mediremos el costo que implica brindarle un servicio de calidad al paciente, a su vez se estará contralando el tiempo de respuesta con el cual cuenta la fundación para brindar los diferentes servicios.

## Profundidad de Diseño

Es exploratoria ya que Fundación padrino y la gestión de calidad en sus servicios es un tema que en nuestro país no ha sido estudiado y no existen investigaciones sobre su legalidad, viabilidad, aceptabilidad y su efectividad. Es un programa desde su creación en el 2010 y hasta la actualidad.

## Definición conceptual de categorías y variables.

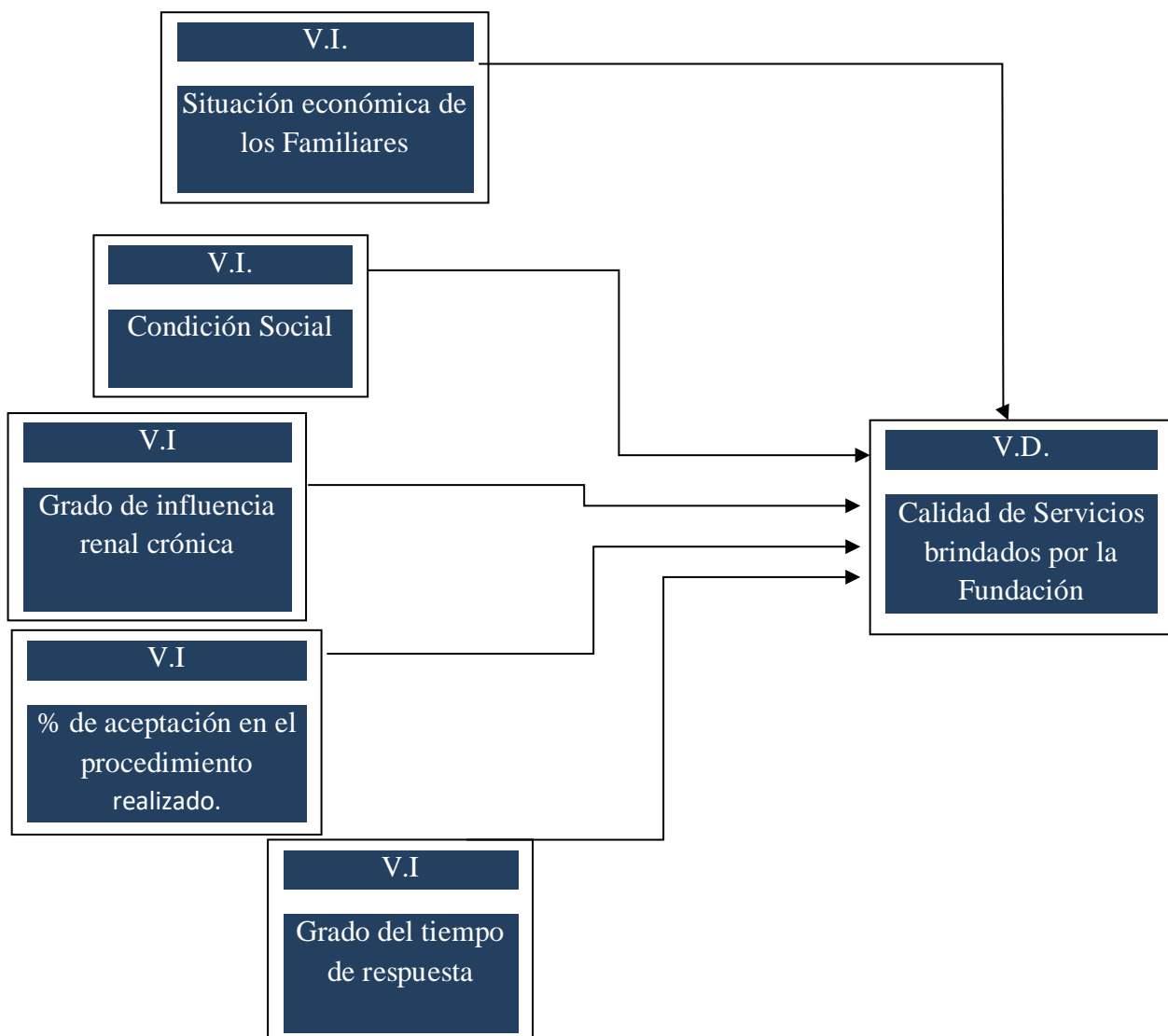
Fundación Padrino: procura mejorar la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal apoyando y suplementando todos los aspectos que conllevan un abordaje integral en su padecimiento, así como generar sus propios mecanismos de movilidad social. (Padrino, 2013)

Gestión de la Calidad: incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por la cuales fue emprendido. Implementa el sistema de gestión de calidad por medio de políticas y procedimientos, con actividades de mejora continua de los procesos llevados a cabo durante todo el proyecto, según corresponda (PMBOK, 1984)

Gestión del tiempo: La gestión del tiempo del proyecto incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo. Proporciona un panorama general de los procesos de Gestión del Tiempo del Proyecto Estos procesos interactúan entre sí y con procesos de las otras áreas de conocimiento. Dependiendo de las necesidades del proyecto, cada proceso puede implicar el esfuerzo de un grupo o persona. Cada proceso se ejecuta por lo menos una vez en cada proyecto y en una o más fases del proyecto, en caso de que el mismo esté dividido en fases. Algunos profesionales experimentados distinguen entre la información impresa del cronograma del proyecto (cronograma), y los datos y cálculos que permiten

desarrollar el cronograma, designando como modelo de cronograma al sistema en el que se cargan los datos del proyecto. Sin embargo, en la práctica general, tanto el cronograma como el modelo de cronograma se conocen como cronograma, y es por ello que Guía del PMBOK® utiliza este término. (PMBOK, 1984)

Diagrama Sagital



## Temporalidad

La temporalidad del diseño es Transversal porque la información será recolectada en un tiempo determinado.

## Población

1. Los 523 pacientes que reciben su tratamiento los días lunes y martes en sus diferentes jornadas 1,2 y 3 turno y sus bloque: A, B, C, Sala positiva en la clínica de Diálisis de Honduras Tegucigalpa.

2. Empleados de Fundación Padrino y Organizaciones de apoyo: Asociación de enfermos renales de Honduras (ADERHE), Asociación latinoamericano de pacientes renales (ALPAR) que trabajan en conjunto inserto en la clínica Diálisis de Honduras de Tegucigalpa.

## Muestra

La muestra es probabilística, según su tipo se estará realizando por conveniencia: por sus mismas características que contiene la población de estudio se seleccionará pacientes de los diferentes bloques, turnos y jornadas de tratamiento, tomando un 10% de la población total se realizaron 50 instrumentos.

El personal administrativo y organización de apoyo que cuenta Fundación Padrino son 65 miembros y se aplicación de 9 instrumentos a junta directiva y dirección de las organizaciones de apoyo ADEHRE, ALPAR

## Instrumento

Este proyecto de investigación estará orientando a la participación de los pacientes de Diálisis de Honduras, personal administrativos y empleados de la institución en Fundación Padrino y asociaciones orientadas al mejoramiento a la calidad de vida del paciente renal.

Sección dirigida al Paciente: en esta parte del instrumento es orientada a los pacientes de Diálisis de Honduras clínica delta en Tegucigalpa con la propósito de reflejar las percepción y vivencia que han tenido los pacientes con la intervención profesional que brinda fundación padrino y su calidad de servicio; sumado a esto el tiempo de respuesta dentro de sus procesos de intervención profesional.

Personal administrativo, empleados y organizaciones de apoyo: El instrumento está focalizado para los procesos de trabajo desarrollados por la institución y como realiza la vinculación institucional con los organismo de cooperación y su captación de fondo para su proyección social.

#### Matriz Metodológica

La presente Matriz nos refleja la línea base de la investigación para poder determinar el grado de influencia que tiene las variables dependiente sobre las variables independiente, enfocado desde su objetivo principal y finalizando hasta las respuesta de sus preguntas y conclusiones

#### **Tabla 1. Matriz metodológica**

El presente capitulo es el desarrollo de un conjunto de procesos de manera sistemática y acompañado herramientas metodológicas y buenas prácticas reflejadas en el Pmbok para dar respuesta a esta investigación y denotar la incidencia de sus variables en la participación que se detalla en este capítulo.

Matriz								
Objetivo General	Pregunta de Investigación	Variable Independiente X (variables independiente en las que se divide X)	Nivel de medición de la Variable Independiente	Variable Dependiente	Nivel de medición de la variable Dependiente	Objetivo específico	Preguntas de investigación	Marco teórico
Evaluar los factores socioeconómicos que adquiere fundación Padrino para brindar un servicio de calidad a los pacientes con Enfermedad renal crónica que reciben su tratamiento en Diálisis de Honduras Tegucigalpa	¿Cuáles son los factores socioeconómicos con los que cuenta fundación Padrino para brindar un servicio de calidad a los pacientes con Enfermedad renal crónica que reciben su tratamiento en Diálisis de Honduras Tegucigalpa?	Situación económica de los familiares	Intervalo	Calidad de servicio brindados por Fundación Padrino	Nominal	Analizar el impacto que tiene el proyecto de fundación padrino en los pacientes de hemodiálisis.	¿Cuál es el impacto que ha tenido el proyecto de fundación padrino en los pacientes de hemodiálisis?	Gestión, control y aseguramiento de la calidad en Administración de proyectos
		Condición social	Ordinal			Explicar las limitantes en la fundación padrino sede Tegucigalpa, para el cumplimiento de los servicios de calidad en los pacientes renales.	¿Cuáles han sido las principales limitantes en la fundación padrino sede Tegucigalpa, para el cumplimiento de los servicios de calidad en los pacientes renales?	Gestión del tiempo, control de los recursos y control de cronograma
		Grado de insuficiencia renal crónica	Ordinal			Identificar la influencia de las empresas cooperantes en los servicios que presta la fundación padrino.	¿Cómo influyen las empresas cooperantes en los servicios que presta la fundación padrino?	Gestión de la calidad
		% de aceptación del procedimiento realizado	Nominal					Excelencia
		Gestión del tiempo de respuesta	Nominal					

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS

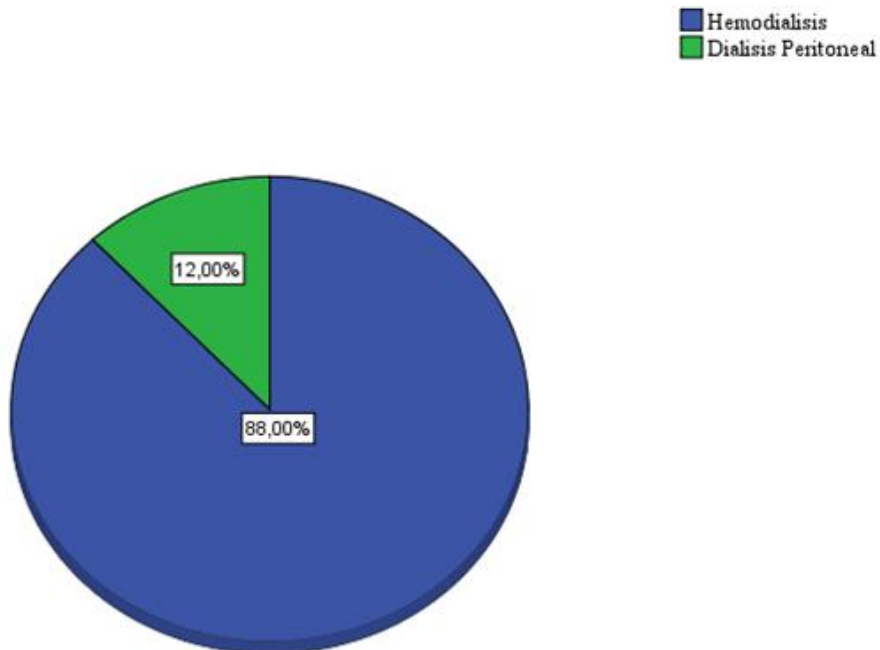
### 4.1 ILUSTRACIONES Y GRAFICOS

En la presente tabla denota la proyección que tiene Fundación Padrino en los pacientes que realizan su tratamiento en la clínica Diálisis de Honduras Tegucigalpa: teniendo un mayor enfoque en los pacientes de Hemodiálisis con un 88% y en comparación a Diálisis Peritoneal con un 12 %.

**Tabla 2. Tipo de tratamiento que recibe en Diálisis de Honduras**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Hemodiálisis	44	88,0	88,0	88,0
Diálisis Peritoneal	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Grafico 11. Tipo de tratamiento que recibe en Diálisis de Honduras**

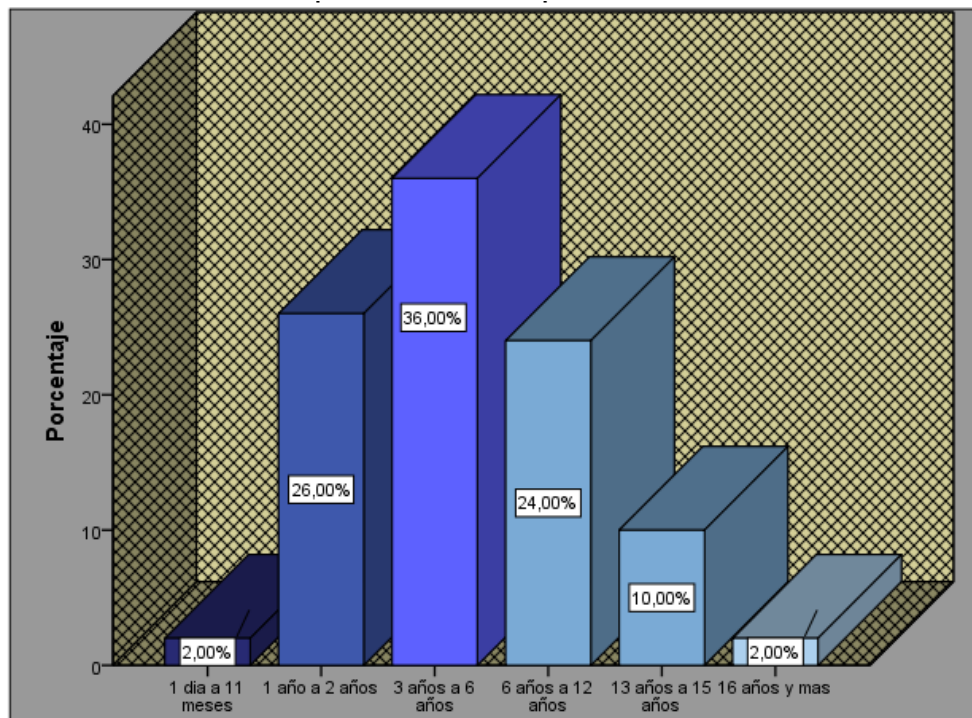


La siguiente tabla nos muestra que la mayoría de los pacientes entrevistados tienen un rango de tratamiento entre los 3 a 6 años con 36%, seguido de 1 a 2 años con 26 %, 6 a 12 años con un 24%.

**Tabla 3. Tiempo de tratamiento.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 día a 11 meses	1	2,0	2,0	2,0
1 año a 2 años	13	26,0	26,0	28,0
3 años a 6 años	18	36,0	36,0	64,0
6 años a 12 años	12	24,0	24,0	88,0
13 años a 15 años	5	10,0	10,0	98,0
16 años y mas	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Grafico 12 Tiempo de tratamiento.**



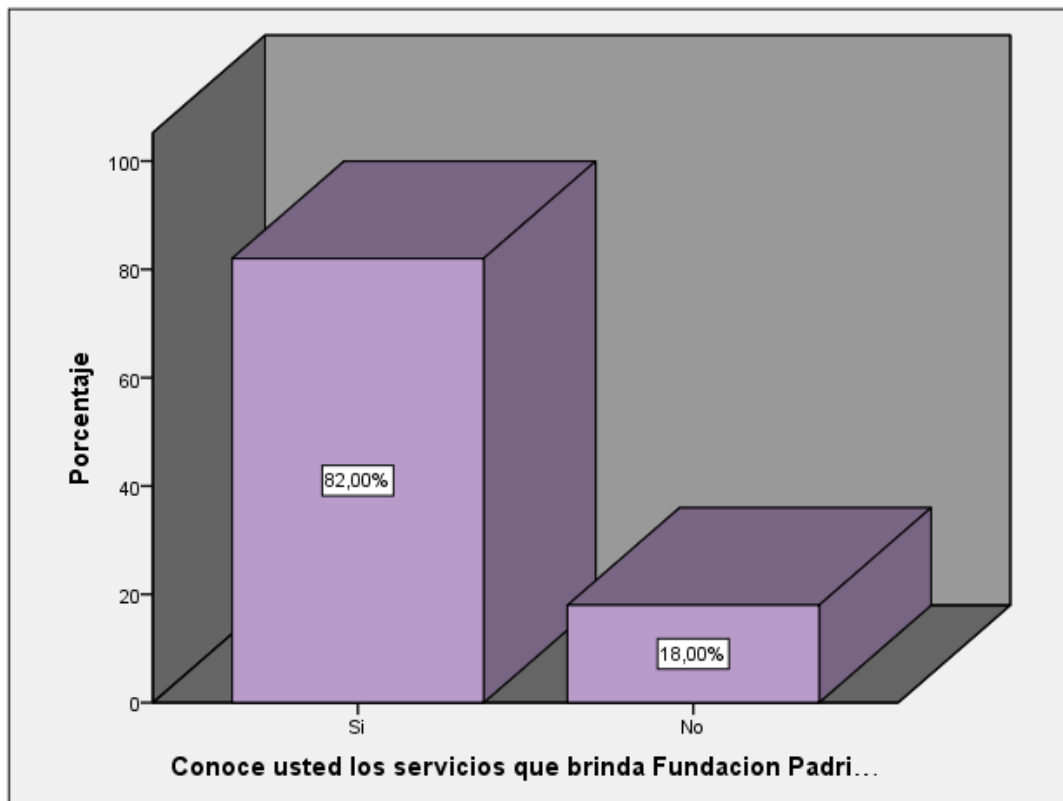


La siguiente tabla nos identifica que los pacientes conocen los servicios que ofrece Fundación Padrino con un 82% en comparación a los pacientes que dicen no conocer los servicios con un 18%.

**Tabla 4. Conocimiento de los servicios de Fundación Padrino por parte de los pacientes que asisten a Diálisis de Honduras sede Tegucigalpa.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	41	82,0	82,0	82,0
No	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Grafico 13 Conocimiento de los servicios de Fundación Padrino por parte de los pacientes que asisten a Diálisis de Honduras sede Tegucigalpa.**

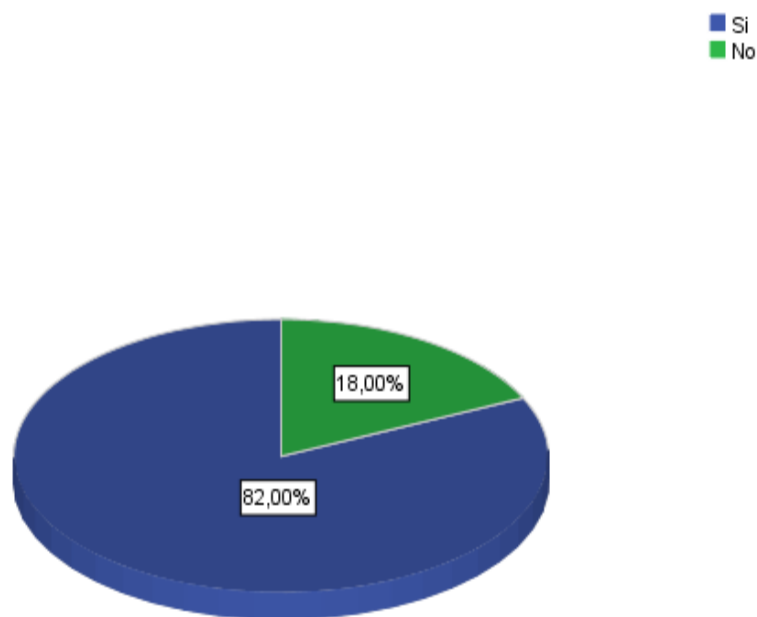


La siguiente tabla hace referencia en los que han necesitado de los servicios que brinda fundación padrino, con un si correspondientes a un 82% de los pacientes y en comparación a los que respondieron no 18%.

**Tabla 5. Porcentaje de pacientes que asisten a Diálisis de Honduras sede Tegucigalpa que han necesitado de la colaboración de Fundación Padrino.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	41	82,0	82,0	82,0
No	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Grafico 14. Porcentaje de pacientes que asisten a Diálisis de Honduras sede Tegucigalpa que han necesitado de la colaboración de Fundación Padrino.**

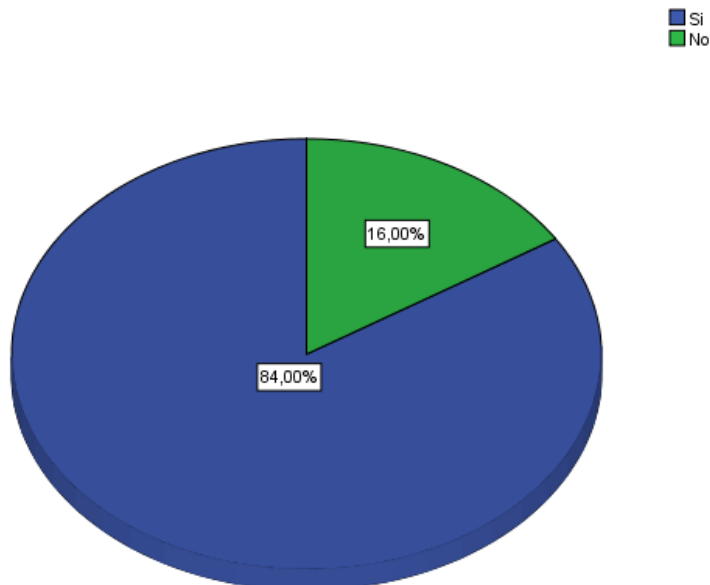


La siguiente tabla nos denota que los pacientes que saben cómo obtener los beneficios de Fundación Padrino son un 84 %, en comparación a los no saben cómo llegar a estos beneficios con un 16% del total de los encuestados.

**Tabla 6. Conocimiento de los pacientes de cómo obtener los beneficios de Fundación Padrino.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	42	84,0	84,0	84,0
No	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Grafico 15. Porcentaje de conocimiento de los pacientes de cómo obtener los beneficios de Fundación Padrino.**

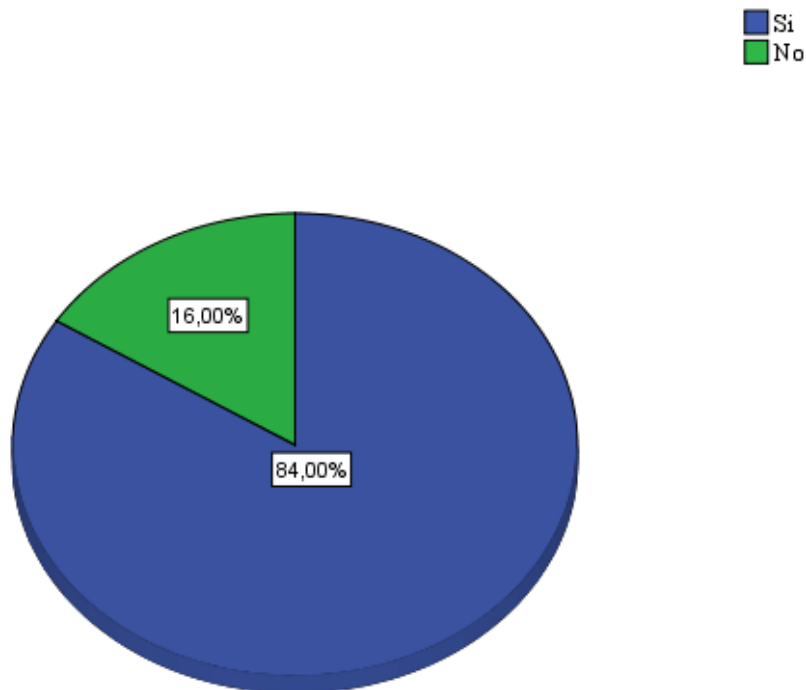


Para tener derecho a estos beneficios, Fundación Padrino maneja una serie de requisitos que los pacientes deben cumplir, mismos que dicen estar enterados de los requisitos con un 72 % en comparación a 28% que no sabe cuáles son los requisitos para obtener estos beneficios.

**Tabla 7 Conocimiento por parte de los pacientes sobre los requisitos para ser beneficiario de una donación por parte de Fundación Padrino.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	36	72,0	72,0	72,0
	No	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Grafico 16. Conocimiento por parte de los pacientes sobre los requisitos para ser beneficiario de una donación por parte de Fundación Padrino.**

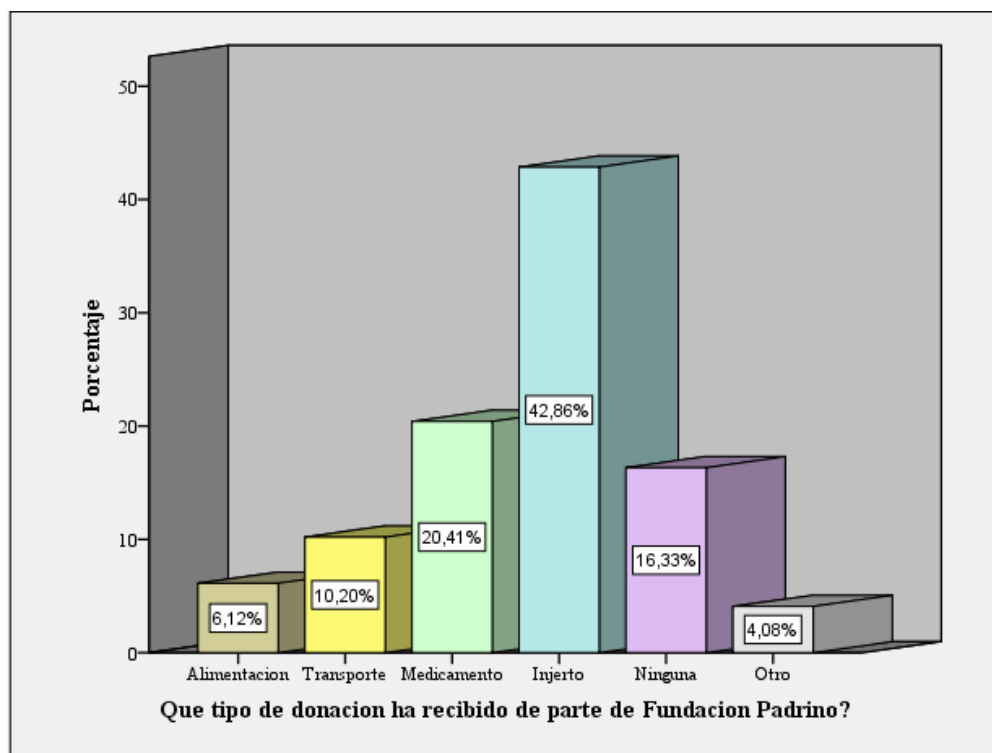


La siguiente tabla nos muestra que dentro de paquete de servicios que brinda Fundación Padrino; El más requeridos es donación de Injerto con un 42% seguido de los pacientes se benefician con medicamento con un 20% del total de los encuestados.

**Tabla 8 .Tipo de donación ha recibido de parte de Fundación Padrino**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alimentación	3	6,0	6,1	6,1
	Transporte	5	10,0	10,2	16,3
	Medicamento	10	20,0	20,4	36,7
	Injerto	21	42,0	42,9	79,6
	Ninguna	8	16,0	16,3	95,9
	Otro	2	4,0	4,1	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
	Total	50	100,0		

**Grafico 17. Tipo de donación ha recibido de parte de Fundación Padrino**

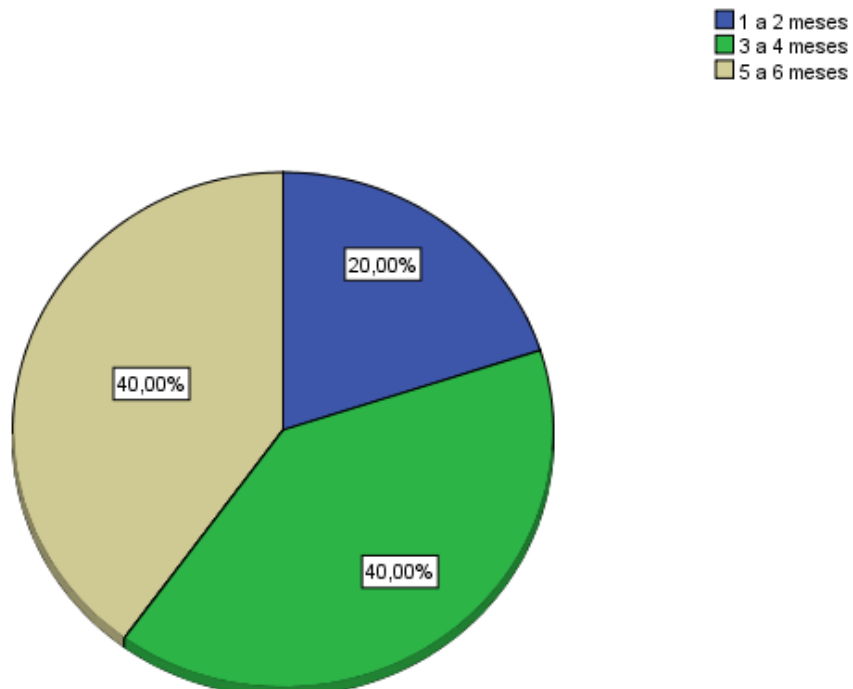


La siguiente tabla nos muestra que el tiempo que los pacientes reciben una donación por parte Fundación Padrino es de 3 a 4 meses y 5 a 6 meses con un 32 % cada uno del total de los encuestados.

**Tabla 9 Tiempo promedio de entrega de donación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 2 meses	8	16,0	20,0	20,0
	3 a 4 meses	16	32,0	40,0	60,0
	5 a 6 meses	16	32,0	40,0	100,0
	Total	40	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	20,0		
Total		50	100,0		

**Grafico 18 Tiempo promedio de entrega de donación**

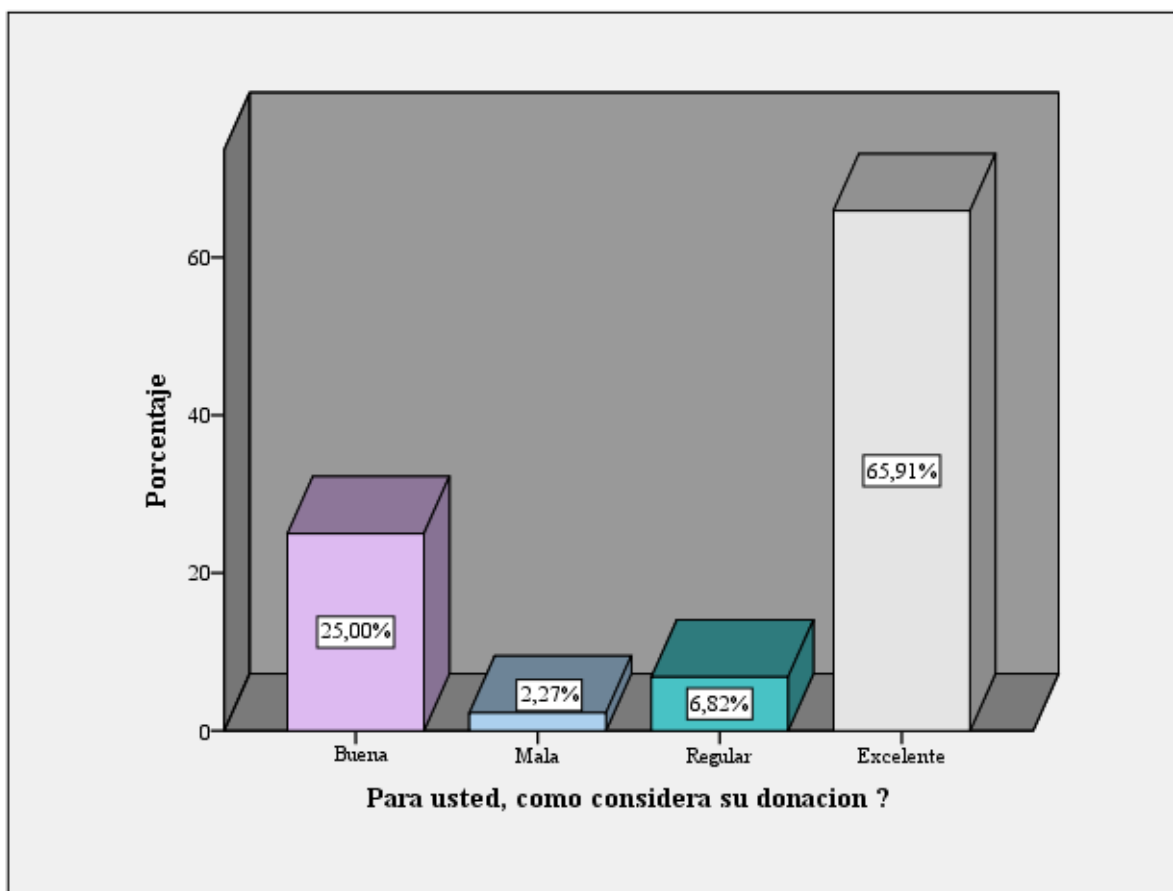


La siguiente tabla nos muestra la calificación que los pacientes dan a Fundación Padrino por su servicios es excelente con un 58 % seguido Buena con 22%, regular con un 6% del total de los encuestados.

**Tabla 10. Calidad de la donación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	11	22,0	25,0	25,0
	Mala	1	2,0	2,3	27,3
	Regular	3	6,0	6,8	34,1
	Excelente	29	58,0	65,9	100,0
Total		44	88,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	12,0		
Total		50	100,0		

**Grafico 19. Calidad de la donación**

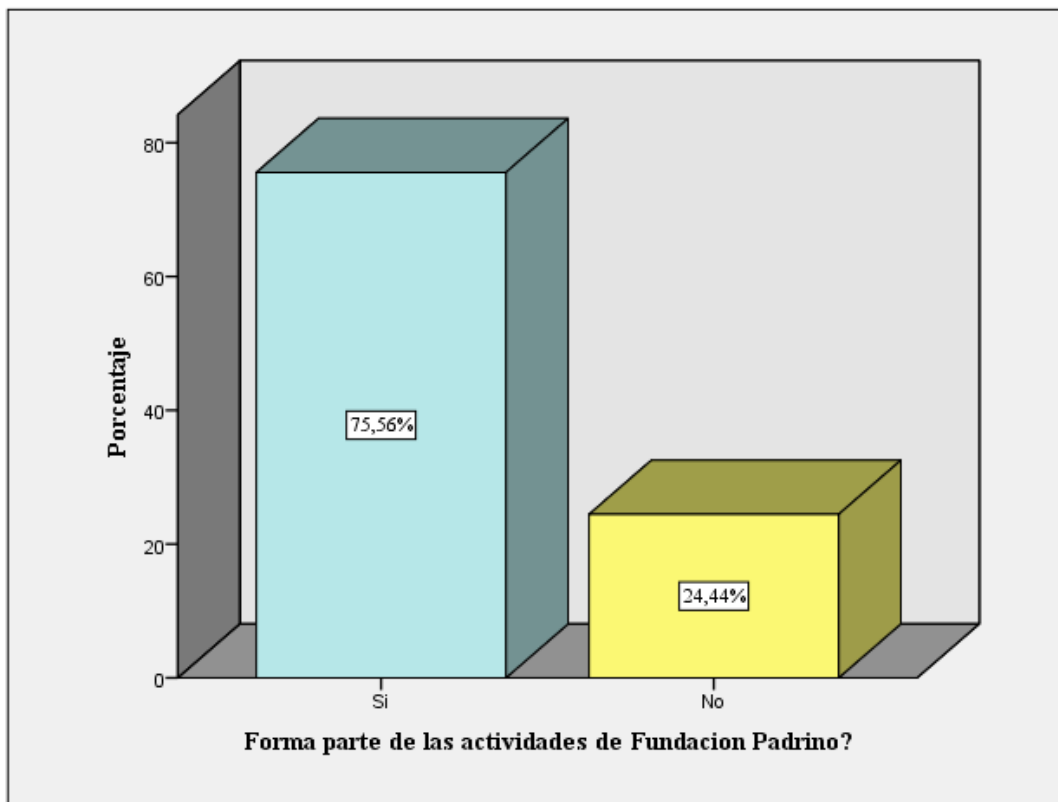


Fundación Padrino tiene el compromiso de realizar actividades de recaudación permanentemente, la siguiente tabla nos muestra que los pacientes que dicen si forman parte de las actividades de Fundación Padrino son un 68% en comparación a los que no forman parte con un 22% del total de los encuestados.

**Tabla 11. Participación en actividades de Fundación Padrino**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	68,0	75,6	75,6
	No	11	22,0	24,4	100,0
	Total	45	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	10,0		
Total		50	100,0		

**Grafico 20. Participación en actividades de Fundación Padrino.**



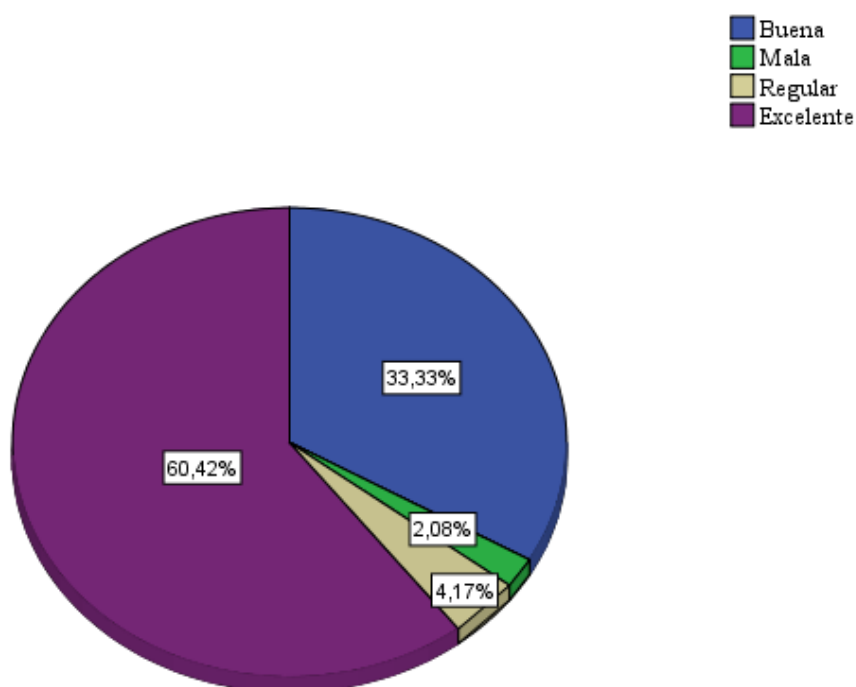


La presente tabla califica los servicios de Fundación Padrino de excelentes con un 58%, seguido de buena con un 32%, regular con un 2% y mala con un 1% desde la perspectiva que tienen los pacientes encuestados.

**Tabla 12. Calificación de los servicios que brinda Fundación Padrino.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	16	32,0	33,3	33,3
	Mala	1	2,0	2,1	35,4
	Regular	2	4,0	4,2	39,6
	Excelente	29	58,0	60,4	100,0
	Total	48	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,0		
Total		50	100,0		

**Grafico 21 Calificación de los servicios que brinda Fundación Padrino.**

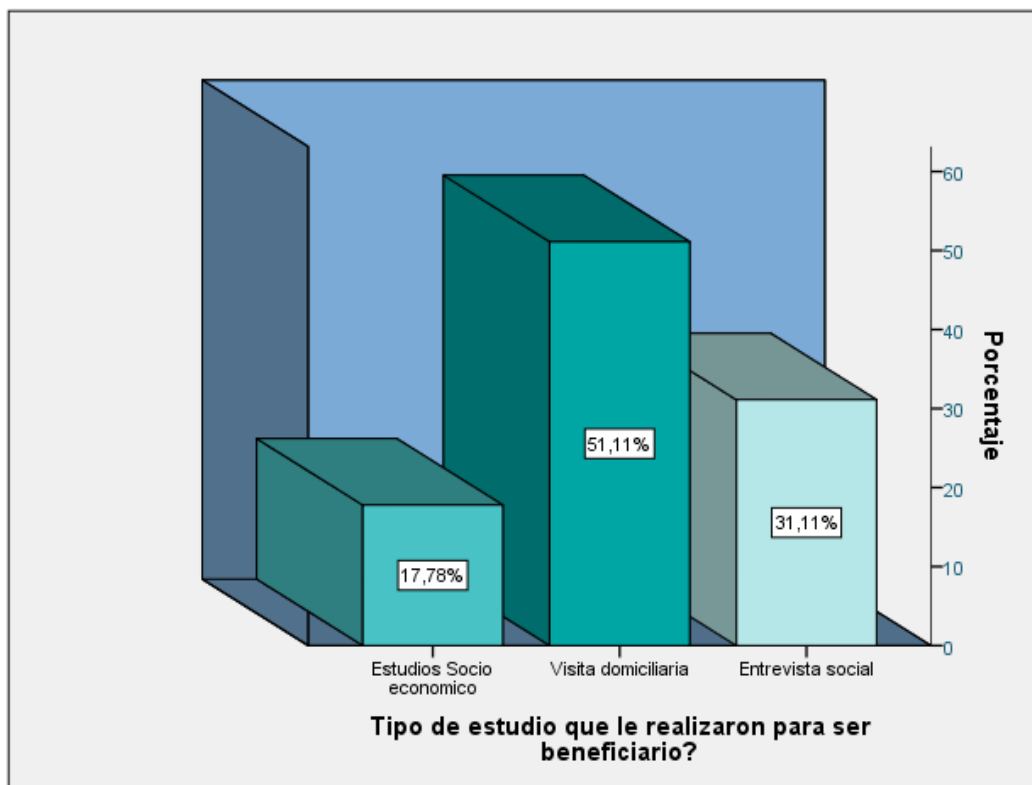


La siguiente tabla nos muestra los estudios que realiza Fundación Padrino a los pacientes para obtener los beneficios son visita domiciliaria con un 46% seguido entrevista social con un 18% y estudio socioeconómico con un 15 %

**Tabla 13. Medición más frecuente que determina la obtención del beneficio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Socio económico	8	16,0	17,8	17,8
	Visita domiciliaria	23	46,0	51,1	68,9
	Entrevista social	14	28,0	31,1	100,0
	Total	45	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	10,0		
Total		50	100,0		

**Grafico 22 Medición más frecuente que determina la obtención del beneficio**

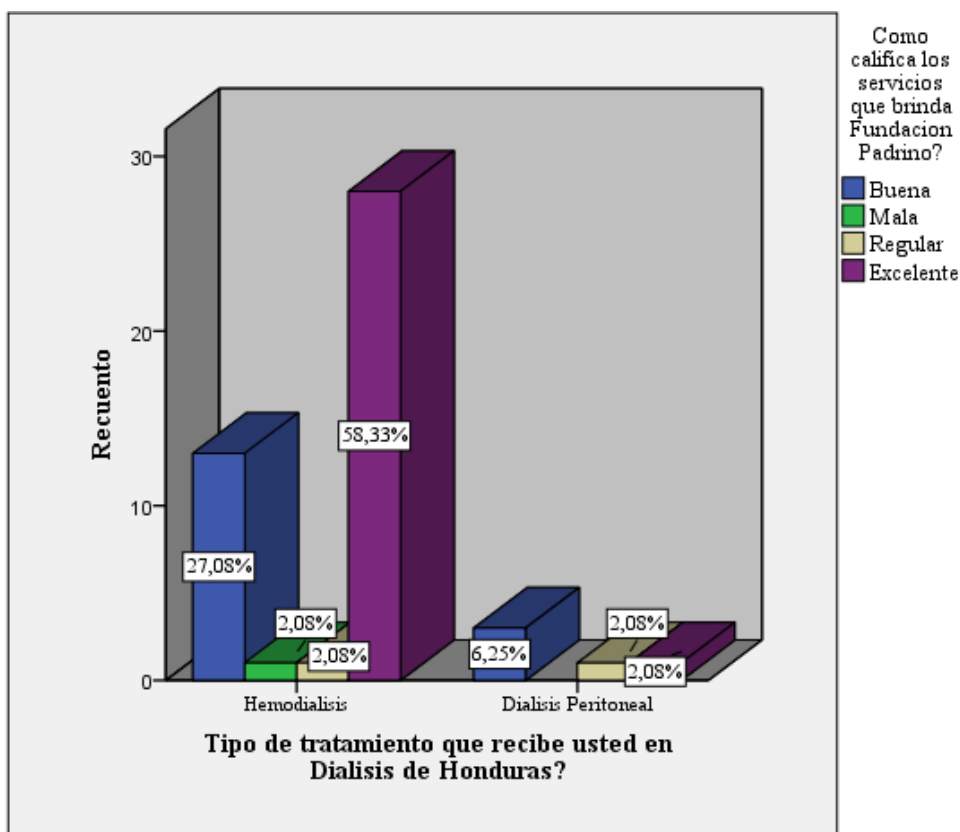


La siguiente tabla es el cruzamiento de dos variables identificando según su tipo de tratamiento. los pacientes de hemodiálisis consideran como excelente con un 28% mientras que peritoneal 5%, Los pacientes de hemodiálisis consideran buena con un 13% mientras que peritoneal 3% del total de los encuestados.

**Tabla 14 Calificación de los servicios que brinda Fundación Padrino según el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras.**

		¿Tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras?		Total
		Hemodiálisis	Diálisis Peritoneal	
¿Cómo califica los servicios que brinda Fundación Padrino?	Buena	13	3	16
	Mala	1	0	1
	Regular	1	1	2
	Excelente	28	1	29
Total		43	5	48

**Grafico 23 Calificación de los servicios que brinda Fundación Padrino según el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras.**

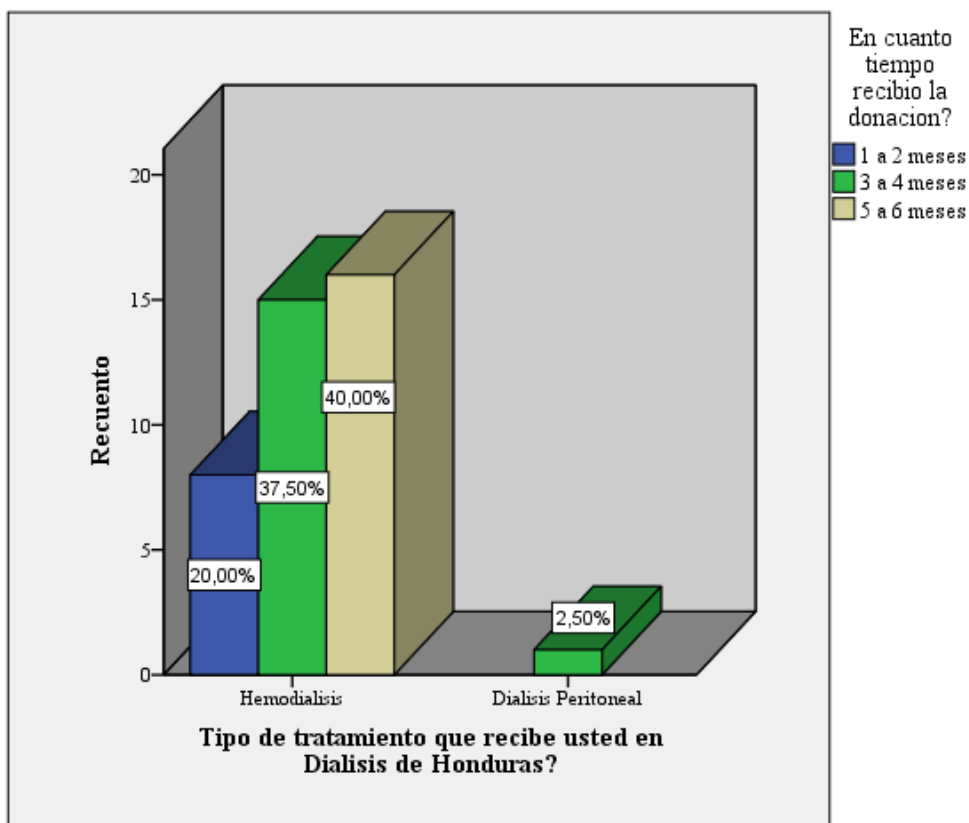


La presente tabla nos muestra que tiempo aproximado según su tratamiento para recibir un beneficio por parte de Fundación Padrino es de 5 a 6 meses con un 16% en comparación a peritoneal con un 0% y de 3 a 4 meses en tratamiento de hemodiálisis con un 15% en comparación a peritoneal con un 1%.

**Tabla 15. Tiempo de recepción de la donación según el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras.**

	¿Tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras?		Total
	Hemodiálisis	Diálisis Peritoneal	
¿En cuánto tiempo recibió la donación?	1 a 2 meses	0	8
	3 a 4 meses	1	16
	5 a 6 meses	0	16
Total	39	1	40

**Grafico 24. Tiempo de recepción de la donación según el tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras.**

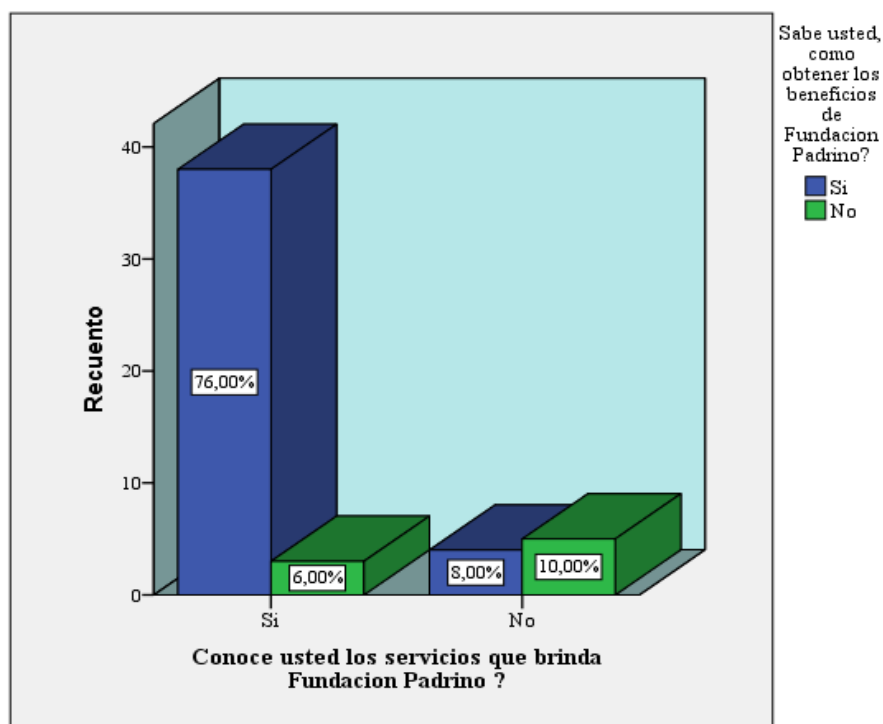


La presente tabla nos refleja según que la gente que sabe y no sabe de los servicios de Fundación Padrino se cruza para verificar si conocen como obtener los beneficios siendo un total de 42 % saben conocen y a la ves conocen los requerimientos necesarios.

**Tabla 16. Servicios que brinda Fundación Padrino según como obtener dichos beneficios.**

		¿Sabe usted, como obtener los beneficios de Fundación Padrino?		Total
		Si	No	
¿Conoce usted los servicios que brinda Fundación Padrino?	Si	39	3	42
	No	3	5	8
Total		42	8	50

**Grafico 25. Servicios que brinda Fundación Padrino según como obtener dichos beneficios.**

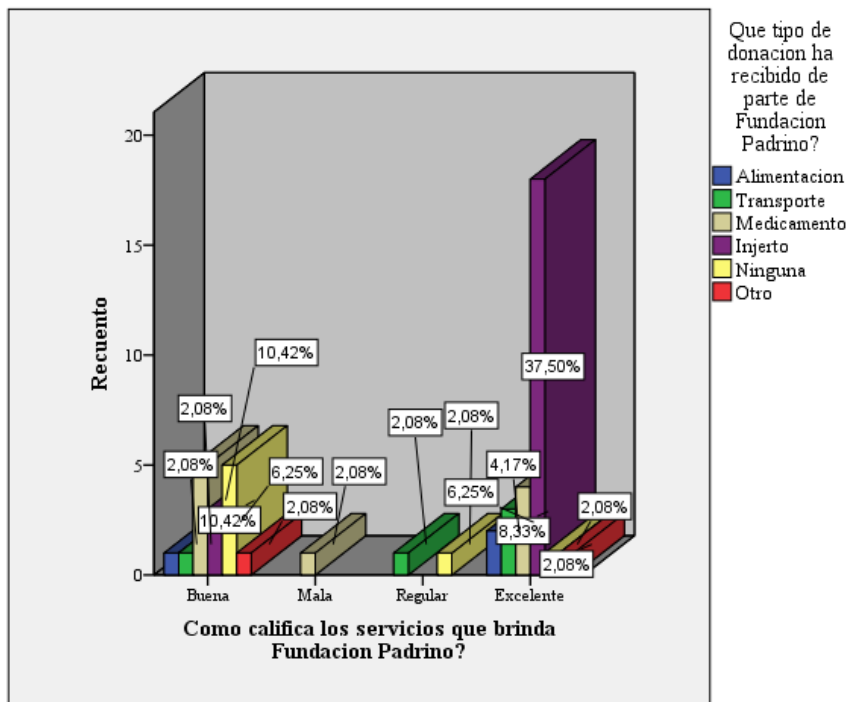


La siguiente tabla nos muestra un cruce entre los pacientes que recibieron un tipo de donación versus la calidad que tiene Fundación Padrino siendo el injerto el beneficio más solicitado con un 18 % con una calificación excelente, seguido del medicamento con un 5% consideran que es buena la calidad que utiliza Fundación Padrino.

**Tabla 17. Tipo de donación ha recibido y como la califica los servicios que brinda Fundación Padrino.**

		¿Cómo califica los servicios que brinda Fundación Padrino?			
		Buena	Mala	Regular	Excelente
¿Qué tipo de donación ha recibido de parte de Fundación Padrino?	Alimentación	1	0	0	2
	Transporte	1	0	1	3
	Medicamento	5	1	0	4
	Injerto	3	0	0	18
	Ninguna	5	0	1	1
	Otro	1	0	0	1
Total		16	1	2	29

**Grafica 26. Tipo de donación ha recibido y como la califica los servicios que brinda Fundación Padrino.**

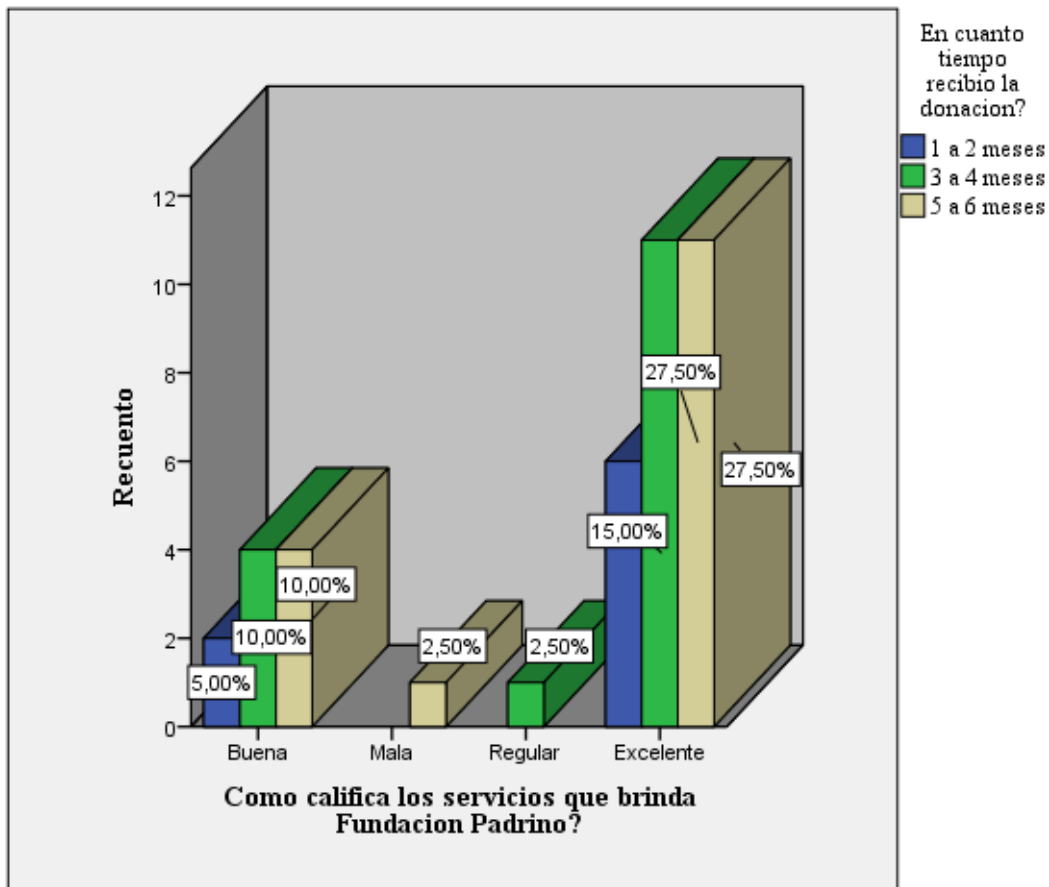


La siguiente ilustración nos muestra según el tiempo de entrega de donación que tienen para los pacientes como consideran los servicios; su mayor proyección se presenta de 3 a 6 meses en considerando como excelente.

**Tabla18. Tiempo recibió la donación y en base a eso como califica los servicios que brinda Fundación Padrino.**

		¿Cómo califica los servicios que brinda Fundación Padrino?			
		Buena	Mala	Regular	Excelente
¿En cuánto tiempo recibió la donación?	1 a 2 meses	2	0	0	6
	3 a 4 meses	4	0	1	11
	5 a 6 meses	4	1	0	11
<b>Total</b>		10	1	1	28

**Grafico 27. Tiempo recibió la donación y en base a eso como califica los servicios que brinda Fundación Padrino.**



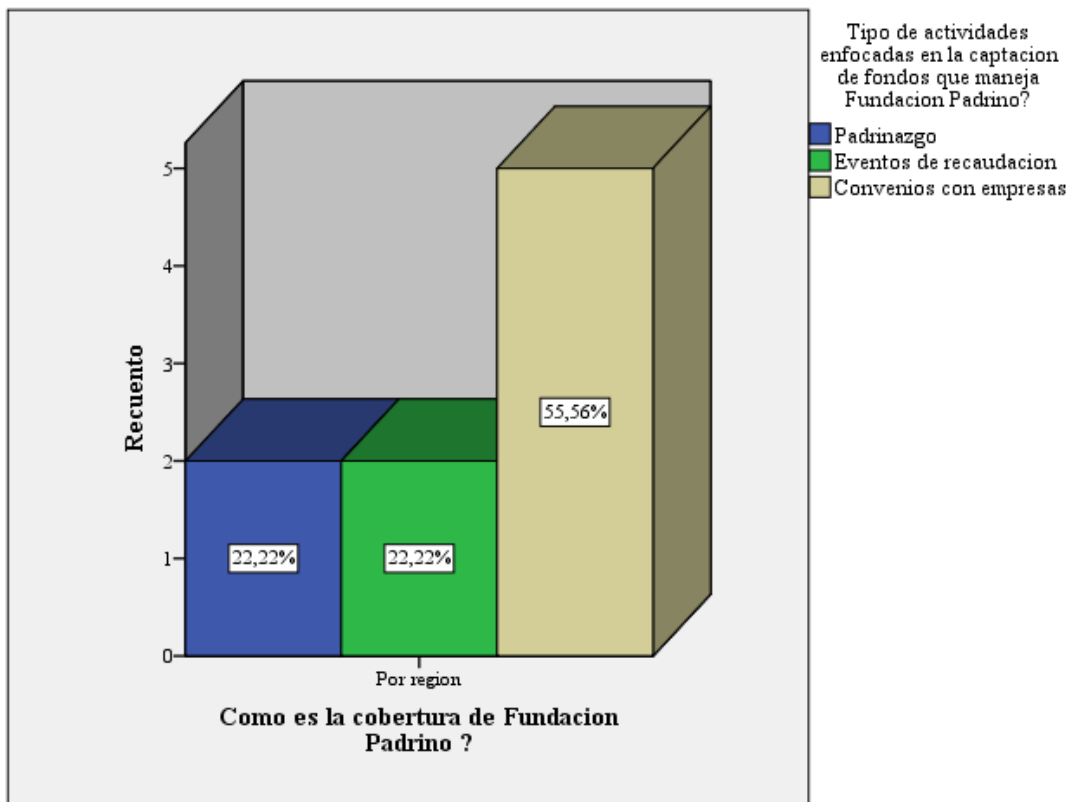
La siguiente tabla nos muestra la captación de fondos en su mayoría se realiza por región a través convenios con las empresas para el desarrollo de actividades, seguido de eventos de recaudación.

**Tabla 19. Captación de fondos por actividades y región**

Recuento

		¿Tipo de actividades enfocadas en la captación de fondos que maneja Fundación Padrino?			Total
		Padrinazgo	Eventos de recaudación	Convenios con empresas	
¿Cómo es la cobertura de Fundación Padrino?	Por región	2	2	5	9
Total		2	2	5	9

**Grafico 28. Captación de Fondos por actividades y región**





Este capítulo nos muestra los principales hallazgos que se obtuvieron en base a la encuesta realizada en la clínica Diálisis de Honduras, capítulo Tegucigalpa, donde se abordó a los diferentes bloques, secciones y días de tratamientos a los pacientes que padecen con una insuficiencia renal crónica. Determinando la calidad en los diferentes servicios que ofrece Fundación Padrino a los 536 pacientes registrados a la fecha. Se dirigió a los pacientes renales y equipo administrativo con el fin de describir la calidad de los servicios que tiene Fundación Padrino en su intervención profesional.

## **Acta de constitución Del proyecto**

**[GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS  
BRINDADOS POR LA FUNDACIÓN PADRINO Y SU  
PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA POR PARTE DE  
EMPRESAS COOPERANTES.]**

***Fecha: [26/Julio/2018]***

## Tabla de contenido

Información del proyecto .....	48
Datos .....	48
Patrocinador / Patrocinadores .....	48
Propósito y justificación del proyecto .....	48
Descripción del proyecto y entregables.....	49
Requerimientos de alto nivel.....	50
Requerimientos del producto .....	50
Requerimientos del proyecto.....	51
Objetivos .....	51
Premisas y restricciones .....	52
Riesgos iniciales de alto nivel.....	52
Cronograma de hitos principales .....	52
Presupuesto inicial asignado .....	52
Lista de Interesados (stakeholders).....	52
Requisitos de aprobación del proyecto.....	53
Criterios de cierre o cancelación.....	53
Asignación del gerente de proyecto y nivel de autoridad .....	53
Gerente de proyecto .....	53
Niveles de autoridad .....	53
Personal y recursos preasignados .....	54
Aprobaciones .....	54

## Información del proyecto

### Datos

Empresa / Organización	Fundación Padrino
Proyecto	Por una aventura a Copan 2018
Fecha de preparación	3 de junio del 2018
Cliente	Amada Franco/Coordinación de Fundación Padrino
Patrocinador principal	Junta directiva Diálisis de Honduras
Gerente de proyecto	Luis Rubén Quiroz

### Patrocinador / Patrocinadores

Nombre	Cargo	Departamento / División	Rama ejecutiva (Vicepresidencia)
Diálisis de Honduras	Junta directiva	Cd Centro sur	

## Propósito y justificación del proyecto

Se instalar en el espacio que funciona como comedor de los pacientes en Diálisis de Honduras clínica de Tegucigalpa, un taller de empoderamiento y aprendizaje, así como ventas de productos y alimentos abiertos al público, para beneficiar con actividades recreativas y de formación de los pacientes con insuficiencia renal.

En base a sus horas de tratamiento demuestra que tanto los beneficiarios como familiares pasan en sala de espera de 4 a más horas platicando, sentado y algunos vendiendo producto como ser: burras, tamales y café.

Los pacientes que vende fuera de la clínica se ven obligados a estar pendiente de la policía municipal, turnos y ayudas de sus familias por no contar con permisos de operación y tiempo para tener un trabajo estable y de esta manera poder suplir sus necesidades básicas, medicamento y transporte.

Este proyecto buscar brindarle la tranquilidad de operar en ventas y desarrollar su conocimiento culinario y de arte, orientándolo, capacitándolo, y brindándole los materiales e insumos necesarios para su mejor distribución.

La metodología de acción es la identificación de los pacientes que manejan algún tipo de producto de venta y listado de pacientes de ambos tratamientos para impulsar talleres de formación profesional en productos llamativos y de esta manera colabora en aumentar recursos a las actividades recreativas y de aprendizaje;

## **Descripción del proyecto y entregables**

Este proyecto se centra en beneficiar al paciente renal en Diálisis Tegucigalpa que convertir en sus horas de espera, en un tiempo activo y generando ingresos para los hogares, puntualizando en 3 líneas estratégicas: la primera persigue el desarrollo de un sistema de talleres en colaboración con el instituto de formación profesional (INFOP) en formación de artes culinarias (Cocina, panadería, elaboración de postres, pasteles y preparación de encurtido) y productos (bisutería, zapatería entre otros).

Los pacientes serán seleccionado según sus destrezas que presente, movilidad en sus manos, día de tratamiento y el número de beneficiarios dependerá de espacio físico con que cuenta Diálisis de Honduras y lista de paciente será seleccionada por el comité de pacientes renales junto con coordinación de Fundación padrino y aprobado por dirección de Diálisis de Honduras y dirección de fundación padrino.

Segunda línea: se centra a la venta de productos y alimentos preparados por los pacientes, en el cual se les brinda el espacio para la venta y comercialización de productos con autorización en Fundación Padrino se fijara los días y horarios necesarios para su respectiva operación; los productos deberán estar sujetos a control de calidad y ventas medidos por el comité de Fundación Padrino.

Se realizara un contrato por parte de Fundación Padrino y junto con el beneficiario para concretar los términos de uso de las instalaciones de Diálisis de Honduras (1. El beneficiario debe mantener limpio el salón de capacitaciones y eventos, 2 El beneficiario se comprometerá a fijar una cuota como aporte a actividades de Fundación y esta acción será monitoreada y controlada por coordinación regional de Tegucigalpa.

Coordinación regional diseñara métricas de control de productos y ventas, así mismo los comités de apoyo impulsaran la creación plan de mercadeo el aumento de clientes y demanda de productos produciendo sostenibilidad de los negocios.

Tercera línea: se focaliza en educar y orientar al paciente en la parte recreativa (viajes, paseos cercanos, villas navideñas, cines, obras de teatro, cumpleaños y convivios en pro de una salud integral y vida productiva, a su vez mejorando su estado de ánimo.

Se realizara un viaje cada 3 meses calendarizada y planificada con ayuda de los comités y Fundación padrino y contando con los permiso y control de Diálisis de Honduras Tegucigalpa. Cada viaje se solicitara la participación como supervisión, colaboración de servicio al cliente, personal médico y traslado de cuidad que tenga clínica de diálisis.

## Requerimientos de alto nivel

### Requerimientos del producto

Innovación en los servicios que brinda Fundación Padrino a los pacientes renales con los siguientes elementos:

1. Centro de capacitaciones en habilidades y destrezas:
  - Lista de instituciones y personal certificado para brindar los talleres manuales y preparación de alimentos
  - El número de participantes debe contar con un máximo de 25 personas.
  - Los talleres serán selecciones únicamente por el equipo de Fundación Padrino.
  - Se debe contar con todo el equipo y materiales necesarios antes de su implementación.
  - El paciente renal no incurrirá en gastos por materiales o servicios.

- 2. Centro de ventas:
  - El beneficiario deberá cumplir las condiciones y requisitos del contrato
  - No se permitirá ventas a personas que no tengan su carnet de Diálisis de Honduras.
  - El ingreso de productos será debidamente autorizada por Diálisis y Fundación Padrino.
  
- 3. Aventura recreativa:
  - Cada viaje deberá realizarse en ciudades donde se cuente con un centro de Diálisis de Honduras.
  - Se debe incorporar a personal médico, enfermería, psicología en viajes turísticos.
  - Los pacientes están exentos de pagos

Requerimientos del proyecto

Toda las actividades de capacitación, ventas y recreativas deben contar con la aprobación vigilancia y resultado de impacto

**Objetivos**

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador de éxito</b>
Promover el desarrollo de habilidades y destrezas de los pacientes renales, partiendo de su conocimiento y su experiencia beneficiando la situación economía y calidad de vida, involucrándolos a su vez en actividades recreativas.	
Evaluar el impacto que tiene los talleres ocupacionales en los beneficiarios en sus actividades diarias y su mejoramiento en el tiempo libre de los pacientes en clínica Diálisis de Honduras.	% de beneficiarios inscritas al proyecto de talleres
Implantar un amplio conocimiento en los pacientes renales en los beneficios obtenidos en participar en proyectos aprendizaje lúdico, mejorando la autoestima en su diario vivir.	Nivel de impacto en el ingreso familiar
Crear un programa de actividades deportivas, recreativas y de aprendizaje para el aprovechamiento del tiempo libre de los pacientes renales, permitiendo elevado estado de ánimo	Estado de ánimo psico-social del paciente con su entorno familiar
<b>Cronograma (Tiempo)</b>	
Concluir dentro de lo planificado en base a un cronograma según el trimestre y siguiendo la línea base.	Concluir cada ciclo de proyecto en 4 meses
<b>Costo</b>	

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador de éxito</b>
Cumplir con asignación de presupuesto aprobado por parte de donación de Diálisis de Honduras para cada proyecto periódicamente.	No exceder del presupuesto aprobado
<b>Calidad</b>	
Cumplir con los requerimientos establecidos en los Diferentes fases de este proyectos	Evaluación de impactos de los beneficiarios en su autoestima

## Premisas y restricciones

- El presupuesto no deberá exceder el valor asignado, cualquier adicional se deberá recurrir al proactinio del mismo.
- No se aceptara personas ajenas al programa de pacientes renales y familia
- Cada uno de estos proyectos se realizara con una duración de 4 meses con la culminación de un viaje recreativo en una ciudad que cuente con clínica Diálisis de Honduras

## Riesgos iniciales de alto nivel

- Retraso en los proyectos por falta de involucramiento de empresas certificadas para programas de emprendimiento.
- Retraso en el desembolso de los patrocinadores para el desarrollo del programa.
- Dificultad en la validación de Diálisis de Honduras para apoyo a la autorización y préstamo del personal profesional para actividades recreativas.

## Cronograma de hitos principales

<b>Hito</b>	<b>Fecha tope</b>
Inicio del proyecto	1 de septiembre 2018
Aprobación del proyecto	Mes de agosto 2018
Convenios con INFOP	Agosto del 2018
Aprobación de patrocinadores	Agosto del 2018
Finalización del proyecto	22 de Diciembre del 2018

## Presupuesto inicial asignado

Donación de Diálisis de Honduras L. 18000.00

## Lista de Interesados (stakeholders)

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento / División</b>	<b>Rama ejecutiva (Vicepresidencia)</b>
Rubén Quiroz	Coordinación	Zona centro sur	Fundación Padrino
Personal	Junta directiva	Presidencia	Diálisis de Honduras
ADERHE	Junta directiva	Asociación de paciente renales	Cede Tegucigalpa
Amada Padilla	Directora Ejecutiva	ALPAR	Cede Honduras
Pacientes renales		Clínica delta	



<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento / División</b>	<b>Rama ejecutiva (Vicepresidencia)</b>
Familiares de pacientes renales	Grupos de apoyo	Clínica delta	Cede Tegucigalpa
Personal asignado	Medico social	Operativo	Cede Tegucigalpa

## Requisitos de aprobación del proyecto

- Se debe contar con la aprobación de la totalidad de los interesados claves
- Aceptación por parte de patrocinadores en las diferentes fases.
- El beneficiario queda exento de cualquier pago.
- Para los viajes turístico de debe realizar con la debida vigilancia de Diálisis de Honduras. Una aventura a copan.
- El proyecto tendrá una vigencia de 4 meses

## Criterios de cierre o cancelación

- No contar con los patrocinadores necesarios para el desarrollo de los programas
- No contar con la aprobación de Diálisis de Hondura y dirección de Fundación Padrino.
- No contar con el personal profesional para el acampamiento del proceso.

## Asignación del gerente de proyecto y nivel de autoridad

Gerente de proyecto

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento / División</b>	<b>Rama ejecutiva (Vicepresidencia)</b>
<b>Rubén Quiroz</b>	<b>Coordinador</b>	<b>Zona centro sur</b>	<b>Fundación padrino</b>

Niveles de autoridad

<b>Área de autoridad</b>	<b>Descripción del nivel de autoridad</b>
Decisiones de personal (Staffing) Diálisis de Honduras	Junta directiva
Gestión de presupuesto y de sus variaciones	Presidencia de fundación padrino
Decisiones técnicas	Coordinación Fundación padrino
Resolución de conflictos	Coordinación general

## Personal y recursos preasignados

Recurso	Departamento / División	Rama ejecutiva (Vicepresidencia)
Personal de Fundación Padrino	Operaciones	Zona centro sur
Personal de Diálisis de Honduras	Operaciones	Zona centro sur
ADERHE	Tegucigalpa	
Comités de apoyo	Tegucigalpa	

## Aprobaciones

Patrocinador	Fecha	Firma
<b>Diálisis de Honduras</b>	<b>28/07/2018</b>	
<b>Fundación Padrino dirección general</b>	<b>28/07/2018</b>	

### **CENTRO DE CAPACITACIONES AUTOSOSTENIBLE PARA PACIENTES RENALES POR UN VIAJE A COPAN**

Promover el desarrollo de habilidades y destrezas de los pacientes renales, partiendo de su conocimiento y su experiencia beneficiando la situación economía y calidad de vida, involucrándolos a su vez en actividades recreativas.

#### Objetivos específicos

1. Evaluar el impacto que tiene los talleres ocupacionales en los beneficiarios en sus actividades diarias y su mejoramiento en el tiempo libre de los pacientes en clínica Diálisis de Honduras.

2. Implantar un amplio conocimiento en los pacientes renales en los beneficios obtenidos en participar en proyectos aprendizaje lúdico, mejorando la autoestima en su diario vivir.

3. Crear un programa de actividades deportivas, recreativas y de aprendizaje para el aprovechamiento del tiempo libre de los pacientes renales, permitiendo elevado estado de ánimo.

#### Justificación

Se instalar en el espacio que funciona como comedor de los pacientes en Diálisis de Honduras clínica de Tegucigalpa, un taller de empoderamiento y aprendizaje, así como ventas de productos y alimentos abiertos al público, para beneficiar a las actividades recreativas y de formación de los pacientes con insuficiencia renal.

En base a las últimas estadísticas de pacientes, monitoreo que se realiza a los pacientes en clínica Diálisis de Honduras Tegucigalpa demuestra que tanto los beneficiarios como familiares pasan en sala de espera de 4 a más horas platicando, sentado y algunos vendiendo producto como ser: burras, tamales y café.

Los pacientes que vende fuera de la clínica se ven obligados a estar pendiente de la policía municipal, turnos y ayudas de sus familias por no contar con permisos de operación y tiempo para tener un trabajo estable y de esta manera poder suplir sus necesidades básicas, medicamento y transporte.

Este proyecto buscar brindarle la tranquilidad de operar en ventas y desarrollar su conocimiento culinario y de arte, orientándolo, capacitándolo, y brindándole los materiales e insumos necesarios para su mejor distribución.

La metodología de acción es la identificación de los pacientes que manejan algún tipo de producto de venta y listado de pacientes de ambos tratamientos para impulsar talleres de formación profesional en productos llamativos y de esta manera colabora en aumentar recursos a las actividades recreativas y de aprendizaje.

### **Alcance de un proyecto**

Este proyecto se centra en beneficiar al paciente renal en Diálisis Tegucigalpa que convertir en sus horas de espera, en un tiempo activo y generando ingresos para los hogares, puntualizando en 3 líneas estratégicas: la primera persigue el desarrollo de un sistema de talleres en colaboración con el instituto de formación profesional (INFOP) en formación de artes culinarias (Cocina, panadería, elaboración de postres, pasteles y preparación de encurtido) y productos (bisutería, zapatería entre otros).

Los pacientes serán seleccionados según sus destrezas que presente, movilidad en sus manos, día de tratamiento y el número de beneficiarios dependerá de espacio físico con que cuenta Diálisis de Honduras y lista de paciente será seleccionada por el comité de pacientes renales junto con coordinación de Fundación padrino y aprobado por dirección de diálisis de honduras y dirección de fundación padrino.

Segunda línea: se centra a la venta de productos y alimentos preparados por los pacientes, en el cual se les brinda el espacio para la venta y comercialización de productos con autorización en Fundación Padrino se fijara los días y horarios necesarios para su respectiva operación.

Se realizara un contrato por parte de fundación padrino y junto con el beneficiario para concretar los términos de uso de las instalaciones de Diálisis de Honduras (1. El beneficiario debe mantener limpio el salón de capacitaciones y eventos, 2 El beneficiario se comprometerá

a fijar una cuota como aporte a actividades de fundación y esta acción será monitoreada y controlada por coordinación regional de Tegucigalpa.

Coordinación regional diseñara métricas de control de productos y ventas, así mismo los comités de apoyo impulsaran la creación plan de mercadeo el aumento de clientes y demanda de productos produciendo sostenibilidad de los negocios.

Tercera línea: se focaliza en educar y orientar al paciente en la parte recreativa (viajes, paseos cercanos, villas navideñas, cines, obras de teatro, cumpleaños y convivios en pro de una salud integral y vida productiva, a su vez mejorando su estado de ánimo.

Se realizara un viaje cada 3 meses calendarizada y planificada con ayuda de los comités y Fundación padrino y contando con los permiso de Diálisis de Honduras Tegucigalpa. Cada viaje se solicitara la participación como supervisión y colaboración de servicio al cliente.

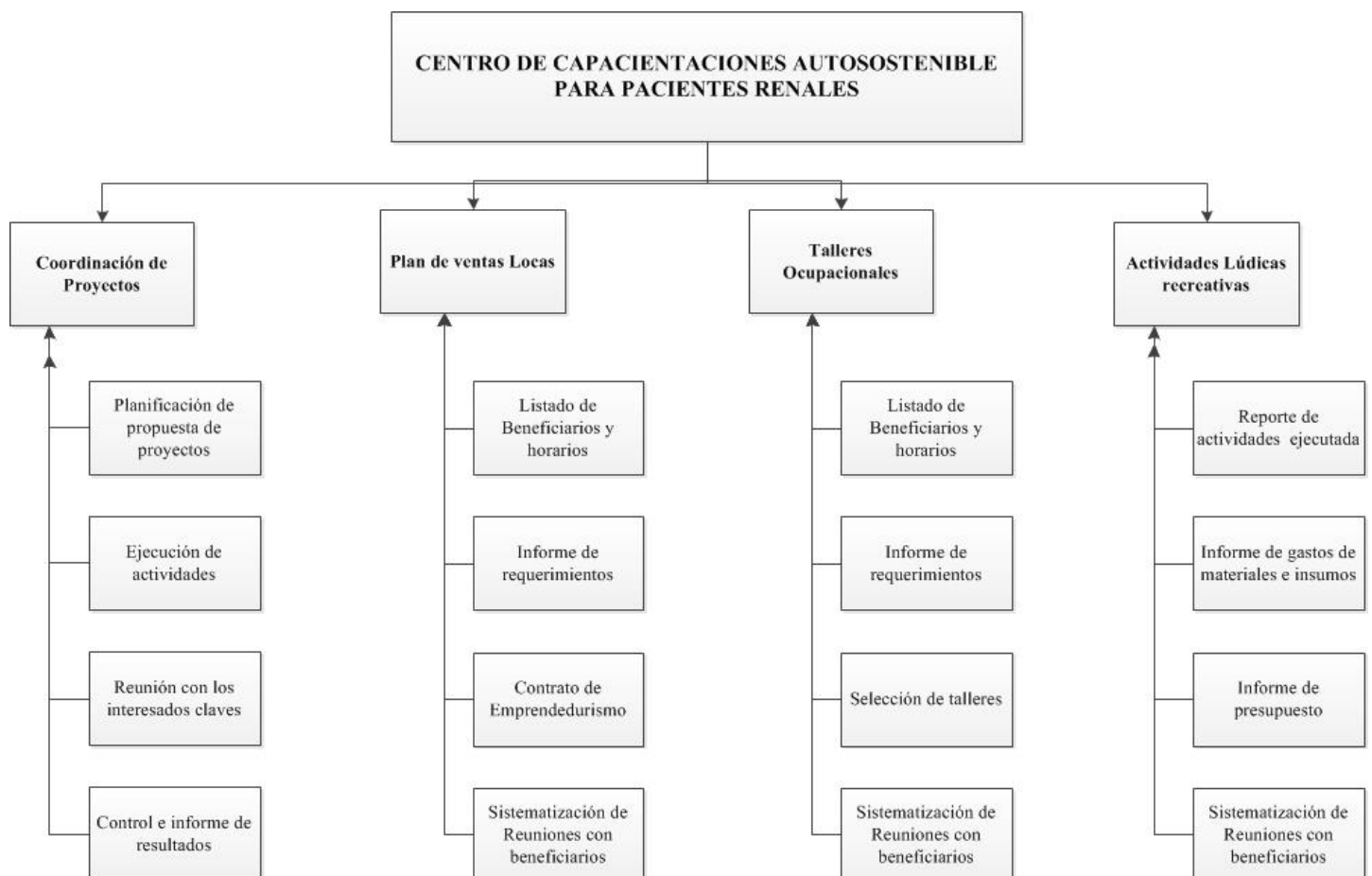
Fundación Padrino incorpora un departamento de innovación en el cual, garantizara la planificación, ejecución, desarrollo, evaluación y cierre de esta nueva etapa con el fin de incorporar servicios de calidad a los pacientes renales; este proyectos serán ejecutados contando con la aprobación de los interesados claves, contado con informes según lo planificado.

El primer proyecto se enfoca en trinomio donde se vincula la parte del desarrollo y aprendizaje de métodos que les permita ser emprendedores y activos; a su vez proporcionarles con la ayuda de Diálisis de Honduras viajes turísticos para que puedan conocer su país y tener una vida integral.

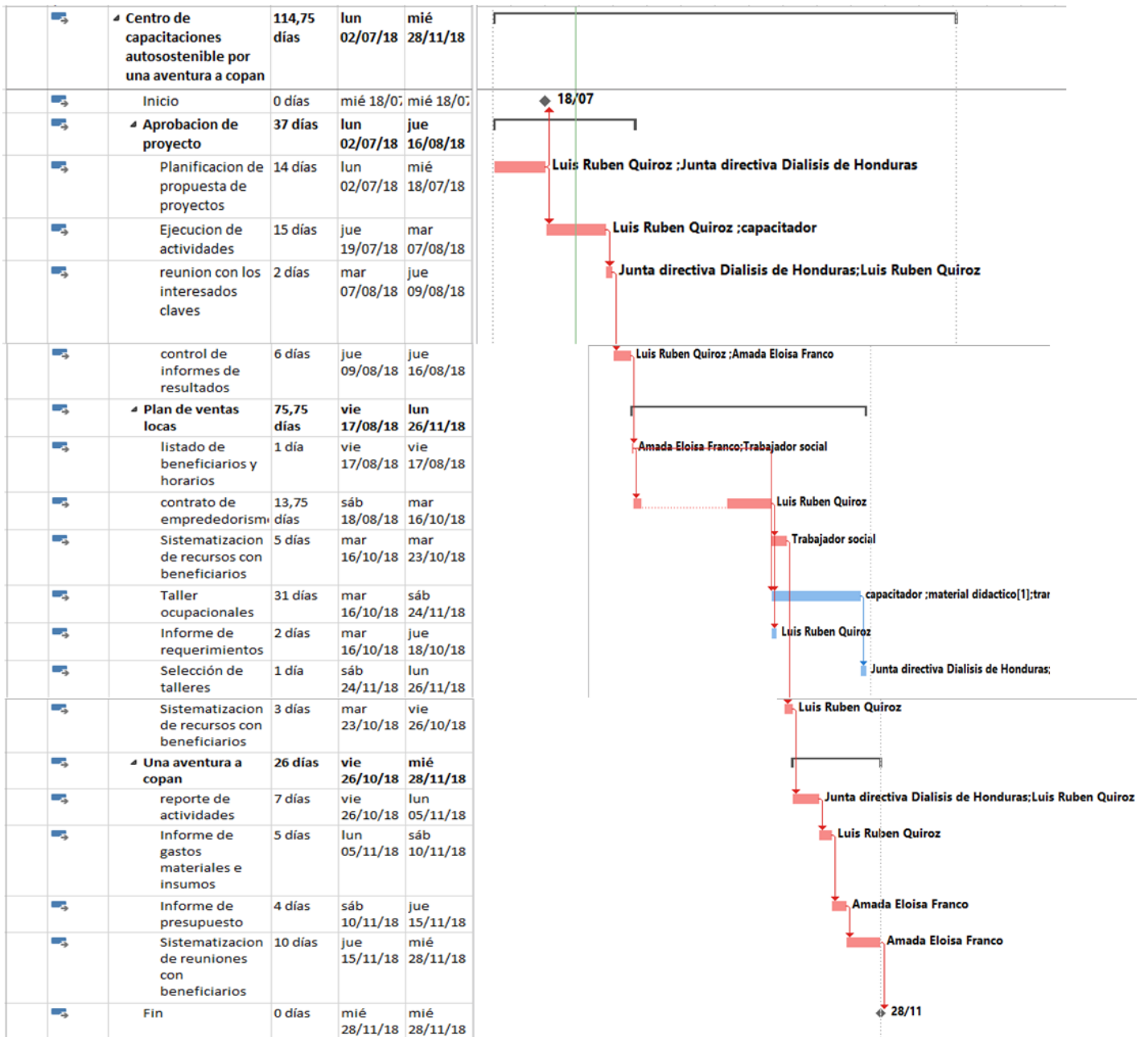
Se desarrollara talleres con el involucramiento de INFOP para que el paciente pueda aprender oficios que le permita ser emprendedores, todos los accesorios y materiales serán donados por Fundación Padrino y Diálisis de Honduras.

Diálisis de Honduras cuenta con 12 clínicas instaladas una por departamentos, este proyecto tiene como propósito incorporar viajes trimestrales a los puntos turísticos de Honduras y donde exista una sede de tratamiento; los pacientes tendrán su tratamiento y visitaran junto a familiares diferentes paisajes que le permitan elevar su autoestima y actividad emocional.

El proyecto tiene una vigencia en tiempo de 4 meses en el cual permita este ciclo conectar al paciente con un ambiente agradable, incorporando trabajadores sociales, personal de enfermería, médicos, psicólogos, nutrición patrocinado por diálisis de Honduras, la Asociación de paciente renales de Honduras ( ADERHE) , Asociación Latinoamericana de pacientes renales (ALPAR).



La siguiente figura nos muestra que el proyecto en tiempo tiene una duración de 4 meses desde su planificación en el mes de julio, consta de 3 fases dirigidas por la coordinación de proyectos de Fundación padrino, incorporando los recursos necesarios, tiempo y costo del proyecto.



<b>Matriz de Responsabilidades</b>					
	Dirección de Diálisis de Honduras	Dirección de Fundación Padrino	Coordinación padrino Tegucigalpa	Comités de pacientes renales	Asociación ADEHRE
Planificación de programas	A	C	R	I	
Proyecto de Talleres Ocupacionales	A	C	I	R	
Ventas Locas	A	A	C	I	
Actividades aprendizaje lúdico	A	C	R	I	R
Servicios e insumos	I	A	R		
Gestión de cambios	I	A	C	R	R
Control de Ingresos y egresos	C	I	A	R	R
Control de calidad	C	I	A	R	R
Informe de resultados	A	C	R	I	I

R: responsable

A: aprobado

C: consultado

I: Informado



CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	RQ	WH	WH	21-07-18	Versión original

**PLANTILLA DE MÉTRICA DE CALIDAD**

MÉTRICA DE:			
PRODUCT		PROYECT	X
Capacitación auto sostenible por una aventura a copan			
Calidad de vida en los beneficiarios			
<b>DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD: <i>DEFINIR EL FACTOR DE CALIDAD INVOLUCRADO EN LA MÉTRICA Y ESPECIFICAR PORQUÉ ES RELEVANTE</i></b>			
Calidad de vida en los servicios que brinda fundación padrino para el paciente renal crónico, en los procesos de donación, programa de capacitación, emprendedor y actividades recreativas que permitan tener una integración y salud social al pacientes, integrándolo con un estilo de vida adecuado.			
<b>PROPÓSITO DE LA MÉTRICA: <i>¿ESPECIFICAR PARA QUÉ SE DESARROLLA LA MÉTRICA?</i></b>			
La métrica se desarrolla con el fin de mejorar y monitorear los requerimientos de unos proyectos que permitan el cumplimiento de los objetivos en tiempo y forma; evaluando el impacto que tiene en los pacientes renales que se desarrollara en un periodo de 4 meses.			
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL: <i>DEFINIR COMO OPERARÁ LA MÉTRICA, ESPECIFICANDO EL ¿QUIÉN?, ¿QUÉ?, ¿CUÁNDO?, ¿DÓNDE?, ¿CÓMO?</i></b>			
El proyecto consiste en el mejoramiento de los servicios que brinda Fundación Padrino en los pacientes renales; impulsando con nuevas fases que tiene que ver con desarrollo, emprendedor y recreación y calculara el CPI y SPI para saber el rendimiento del Proyecto.			
<b>MÉTODO DE MEDICIÓN: <i>DEFINIR LOS PASOS Y CONSIDERACIONES PARA EFECTUAR LA MEDICIÓN</i></b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. se realizara mediciones por medio al valor Ganado permitiendo verificar el rendimiento y proyección del proyecto</li> <li>2. El MS Project calculará los índices de CPI y SPI.</li> <li>3 los indicadores estarán insertos</li> <li>4. Se medirá en presentación interdisciplinaria el rendimiento del Proyecto y tomar una retroalimentación.</li> </ol>			
<b>RESULTADO DESEADO: <i>ESPECIFICAR CUÁL ES EL OBJETIVO DE CALIDAD O RESULTADO DESEADO PARA LA MÉTRICA</i></b>			

1. Para el CPI se desea un valor acumulado no menor de 0.95
2. Para el SPI se desea un valor acumulado no menor de 0.95

**ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES: *ESPECIFICAR CÓMO SE ENLAZA LA MÉTRICA Y EL FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN***

La finalidad de esta métrica es poder tener un resultado y monitoreo constante del Proyecto para determinar el rendimiento y nivel de aceptación por parte de los beneficiarios.

**RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD: *DEFINIR QUIÉN ES LA PERSONA RESPONSABLE DE VIGILAR EL FACTOR DE CALIDAD, LOS RESULTADOS DE LA MÉTRICA, Y DE PROMOVER LAS MEJORAS DE PROCESOS QUE SEAN NECESARIAS***

El encargado de velar por que se cumpla con estas métrica de calidad es el director de proyectos en la Fundación Padrino

#### CONTROL DE VERSIONES

Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	RQ	WH	WH	28-07-18	Versión Original

## LÍNEA BASE DE CALIDAD

#### LÍNEA BASE DE CALIDAD

FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A USAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Servicios y tiempo del proyecto	$CPI \geq 0.95$	CPI: indicador de Índice de desempeño de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados por fase</li> <li>• Medición de resultados semanal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados por fase</li> <li>• Medición de resultados semanal</li> </ul>
Servicios y tiempo del proyecto	$SPI \geq 0.95$	SPI= indicador de índice de desempeño del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados por fase</li> <li>• Medición de resultados semanal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados por fase</li> <li>• Medición de resultados semanal</li> </ul>
Satisfacción de los beneficiarios de Fundación padrino	Nivel de Satisfacción de los pacientes $\geq 8.5$	Nivel de satisfacción de los beneficiarios esta entre 1 a 10, en calidad de servicio y tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuesta a los beneficiarios y familiares, al finalizar cada fase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuesta a los beneficiarios y familiares, al finalizar cada fase.</li> </ul>

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	RQ	WH	WH	28-07-18	Versión original

## PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD

**POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO:** *ESPECIFICAR LA INTENCIÓN DE DIRECCIÓN QUE FORMALMENTE TIENE EL EQUIPO DE PROYECTO CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL PROYECTO.*

El presente proyecto contribuye a proporcionar un cambio de vida en los pacientes que sufren con insuficiencia renal crónica, involucrándolos de forma activa en la sociedad y desarrollando sus capacidades. Consiste en 3 fases donde la familia y personal operativo de la institución son el pilar motor para el cumplimiento de los objetivos.

**LÍNEA BASE DE CALIDAD DEL PROYECTO:** *ESPECIFICAR LOS FACTORES DE CALIDAD RELEVANTES PARA EL PRODUCTO DEL PROYECTO Y PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO. PARA CADA FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE DEFINIR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, LAS MÉTRICAS A UTILIZAR, Y LAS FRECUENCIAS DE MEDICIÓN Y DE REPORTE.*

FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A UTILIZAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Servicios y tiempo del proyecto	$CPI \geq 0.95$	CPI: indicador de Índice de desempeño de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados por fase</li> <li>Medición de resultados semanal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados por fase</li> <li>Medición de resultados semanal</li> </ul>
Servicios y tiempo del proyecto	$SPI \geq 0.95$	SPI= indicador de índice de desempeño del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados por fase</li> <li>Medición de resultados semanal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados por fase</li> <li>Medición de resultados semanal</li> </ul>
Satisfacción de los beneficiarios de Fundación padrino	Nivel de Satisfacción de los pacientes $\geq 8.5$	Nivel de satisfacción de los beneficiarios esta entre 1 a 10, en calidad de servicio y tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de encuesta a los beneficiarios y familiares, al finalizar cada fase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de encuesta a los beneficiarios y familiares, al finalizar cada fase.</li> </ul>

**PLAN DE MEJORA DE PROCESOS:** *ESPECIFICAR LOS PASOS PARA ANALIZAR PROCESOS, LOS CUALES FACILITARÁN LA IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENERAN DESPERDICIO O QUE NO AGREGAN VALOR.*

Cuando se necesite realizar cambios se tomaran las siguientes medidas:

1. Analizar los informes de rendimiento
2. Realizar procesos de mejorar
3. Presentar a los interesado el plan de mejorar
4. Aplicar el plan de mejora
5. Evaluar semanalmente el plan

FORMATOS	1. Métricas
	2. Línea Base de Calidad
	3. Plan de Gestión de calidad
	4
CHECKLISTS	1. De Métricas
	2. Monitoreo y evaluación
	3. De Acciones Correctivas
	4
OTROS DOCUMENTOS	1 Estudios socioeconómicos
	2. Sistematización de proyectos
	3
	4
<b>PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESPECIFICAR EL ENFOQUE PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INDICANDO EL QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, CON QUÉ, Y PORQUÉ</b>	
ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se realizara monitoreo y evaluación en la fases del proyectos semanales
	Los resultados permitirá tener reuniones extraordinarias y medir el cumplimiento de los objetivo en base a métricas y procesos establecidos
	Los cambios serán ejecutados mediante aprobación en junta directiva y reuniones semanales
	Se evaluará y monitoreo las acciones correctivas en las fases
ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD	Se verificará los requerimientos de los entregables y fases del proyecto
	Controlando los resultados y enviándolos a aseguramiento de calidad en los entregables del proyecto
	Se aplicara métricas semanales y periódicas para verificar los requerimientos de cada entregable
	Cada cambio aprobado será presentando con el plan de gestión de cambio, herramientas de causa y efecto.
ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS	<p>En todos los procesos de cambio se debe denotar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Especificar los cambios</li> <li>2. Análisis de métricas</li> <li>3. Posibles soluciones con herramientas de calidad " causa y efecto".</li> <li>4. Aprobación de cambios con los interesados claves</li> <li>5. Monitoreo de la gestión de cambio y rendimiento</li> <li>6. Informe de resultados semanales.</li> <li>7. Verificación de la fase de Proyecto.</li> </ol>

## **Ventas Locas**

Se desarrolla una entrevista personal con cada una de las beneficiarias del programa y en este primer acercamiento se rescata los criterios para la aceptación a tener una membresía de venta en clínica Diálisis de Honduras como ser:

- Carnet de identificación de su tratamiento de Diálisis de Honduras.
- Solicito de acta de compromiso con Fundación Padrino.
- Solicito de entrega de ingresos como donación por ventas diarias.
- Control de entrada y cierre de productos de ventas.
- Mayor de edad.

Nota: en caso que el paciente sea de bajo ingreso económico, tercera edad y tenga algún impedimento físico, se tomara en cuenta un familiar representante para impulsar como beneficiario directo del proyecto.

Beneficios del proyecto:

- Autorización por Diálisis de Honduras.
- Prestamos del Local con luz eléctrica y mobiliario que se encuentre disponible.
- Permisos de operación por parte de la Alcaldía Municipal dentro de las instalaciones de Diálisis de Honduras.
- Miembro activo de los comités de apoyo.
- Plan de mercadeo para promover productos.

### Ventas Locas

Nombre del Beneficiario	Días de ventas	Horario de venta	Turno y día de tratamiento	Tipo de venta	# De Teléfono	Total unitario o por venta	Total de ganancia por unidad	Aporte como donación
Rosa Amalia Canales López	Jueves y Sábado	5:00am a 12:00 pm	Martes, Jueves y Sábados	Tamales de pollo y res y café	87501931	L.22.00	L.18.00	L.4.00
Karla Patricia	Miércoles y Viernes	9:00 am a 3: 00 pm	Lunes, Miércoles y Viernes	Tamalitos de frijoles	99731265	L.10.00	L.6.00	L.2.00

### Plan de incentivos

- Reconocimiento a través de certificado por el crecimiento de mercado e impacto en sus productos.
- Diálisis de Honduras junto a Fundación padrino otorgara un día de gracia trimestral a los microempresarios del proyecto “centro de capacitaciones auto sostenible para pacientes renales”, este consistirá adquisición total de las ganancia ingresos del día establecido por ambas instituciones como incentivo por el crecimiento sostenible.

La participación en los talleres ocupacionales dependerá de los siguientes requisitos:

### Talleres Ocupacionales

El objetivo que persigue los talleres es impulsar el desarrollo de la creatividad de los pacientes y familiares, mejorando de vida activa y estado de ánimo; Esta fase se cumplirá con el involucramiento del comité de apoyo, junta directiva de Fundación Padrino y aprobación/ monitoreo de Junta directiva de Diálisis de Honduras Tegucigalpa.

Requisitos para ser inscritos en la fase de talleres vocacionales.

- Carnet de identificación de su tratamiento de Diálisis de Honduras.
- Solicito de acta de compromiso con Fundación Padrino (1 asistencia a todos cursos según los planificado, espacio de trabajo debe estar limpio y ordenado, comportamiento adecuado y de respeto con sus compañeros y autoridades, involucramiento en las actividades de Fundación padrino).
- El beneficiario
- Constancia médica, indicando que el beneficiario consta de condiciones físicas adecuadas para ser integrante del curso.

Beneficios del proyecto:

- Reconocimiento de parte del instituto de formación profesional (INFOP).
- Acuerdo entre ambas partes de formar una micro empresa con el apoyo/ condiciones de un capital semilla brindado por Fundación Padrino.

### **Actividades recreativas**

Fundación Padrino junto a Diálisis de Honduras se unen con la finalidad de desarrollar en los pacientes una atención integral, impulsando involucramientos recreativos para los pacientes y familiares atendidos en la clínica Delta, Diálisis de Honduras Tegucigalpa.

La método para selección de beneficiados será por la totalidad de los pacientes albergados en clínica Tegucigalpa, misma que dividida por los comités de apoyo y en coordinación con Fundación padrino y el apoyo en acompañamiento de servicio al cliente para el aseguramiento y control adecuado de los pacientes en los diferentes paseos.

Cada actividad tendrá su plan de trabajo diseñada y aprobada por la junta directiva de Fundación Padrino; desarrollando un plan de la actividad, presupuesto, lista de beneficiarios, lista de personal de apoyo (Fundación padrino, Diálisis de Honduras y ADERHE)

Se estará integrando un calendarios de actividades recreativas, diseñadas y planificada; cada actividad debe contar con nuevos elementos distinto a anterior y contando con la participación de organismos externos (Iglesia, ONG, comités de ayudas, voluntarios etc.)

Estas herramientas están destinadas a medir la parte interna como externa del paciente o grupos de pacientes con los que se pretende trabajar con cada proyecto, no solo seleccionando el tipo de paciente según sus habilidades, sino también despertando inquietudes de desarrollar sus habilidades.

Hoja de verificación: se estará utilizando para tener una precisión exacta en cuando al desarrollo de los procesos de recaudación con las diferentes empresas privadas como ser; noches benéficas, noche de cine, bingos, obras de teatro, conciertos y proyectos de ventas, todas estas actividades son planificadas y tendrán el apoyo de esta herramienta de verificación demostrando un control adecuado de las actividades.

Fundación Padrino elaborara un plan de acción para cada actividad de recaudación y estas actividades contarán con una hoja de verificación por cada proyecto en su plan operativo anual.

Todas las hojas de verificación de cada proyecto sean creadas por grupos de expertos según la temática y expuesta a la junta directiva de Fundación Padrino, para ser aprobadas o retroalimentadas.



Al finalizar cada etapa se estará proporcionando un informe debidamente detallado de todas las participaciones en eventos de recaudación, proyectos de donación, gestiones y adquisición de activos para la Fundación Padrino.

Estos indicadores serán medidos con herramientas como ser diagramas de dispersión, histogramas y presentado en informes de impacto todos los trimestres analizando su comportamiento anual y mejoramiento en la calidad de vida de los pacientes con influencia renal crónica.

Las asociaciones que trabajan en conjunto con Fundación Padrino como ser Asociación para América Latina y el Caribe (ALPAR), Asociación de pacientes renales en Honduras ADERHE y Diálisis de Honduras realizaran un monitoreo completo de las herramientas y su cumplimiento.

Con este proyecto de gestión de calidad en los servicios que desarrollo Fundación Padrino, se contara con herramientas de control y calidad en la desarrollo de actividades para la captación de fondos, procesos eficaz para la donación de alimento, transporte, equipo quirúrgico y gestiones de tramites hospitalarios (trasplante de riñón, exámenes entre otros) brindadas por el equipo de dirección de proyectos a las organizaciones que trabajan en conjunto para proporcionar una atención integral al paciente renal. De esta manera los pacientes tengan una mejor calidad de vida en sus tratamientos que reciben en Clínicas Diálisis de Honduras.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para finalizar este trabajo de tesis, este apartado se dedicara a mostrar las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo del trabajo en este proyecto. Con la finalidad que se pueda dar respuestas a las interrogantes y a su vez establecer un mejor uso de recursos para mayor beneficio tanto de los pacientes como de Fundación padrino.

1. Los principales factores socioeconómicos que requiere Fundación Padrino para proporcionar un servicio de calidad son: a) el paciente presente recursos económicos limitados, b) poco apoyo por parte de los familiares, c) condiciones de vulnerabilidad ante la situación de cuidados y complementos de insumos. Estos factores se obtienen mediante una valoración de los estudios como ser: visita domiciliaria donde se evalúa el entorno social y económico; posteriormente se realiza una entrevista social a los familiares para saber la condición económica-social del paciente renal.

2. La creación de Fundación Padrino para los pacientes renales tiene un impacto positivo al cubrir una serie de necesidades (transporte, material quirúrgico, injerto, catéter, exámenes, alimentación).Alcanzando un nivel de aceptación de un 80% en los beneficiaros en categoría de Bueno y Excelente en la prestación del servicio.

3. Las principales limitaciones que tiene Fundación Padrino para el cumplimiento de calidad en los servicios que brinda a los pacientes renales son: a) cobertura en tratamiento ya que, se demuestra que su mayor impacto en los beneficios los reciben pacientes con tratamientos de hemodiálisis con un 88%, mientras que los pacientes con tratamiento peritoneal un 12%. b) poca socialización sobre los servicios y requisitos que brinda Fundación Padrino principalmente a los nuevos ingresos.

4. Debido a la situación de salud insuficiente para cubrir todas las necesidades sistema de prevención en el sector salud, permitiendo que las personas que son diagnosticadas como pacientes renales no cuenten los recursos y apoyo de sus familiares necesarios para cubrir sus necesidades, un 88 % de los beneficiarios encuestados manifiestan que han necesitado de los servicios de Fundación Padrino.

5. Para cubrir los diferentes tipos de servicio que Fundación Padrino realiza, se hacen actividades con las empresas cooperantes a lo largo de todo el año, tales como; sistemas de padrinazgo, donaciones de insumos y materiales. Depende de la orden médica, el tipo de insumo y la valoración socio económico se determina el tiempo de respuesta y entrega del beneficio.

En base a lo anterior Fundación Padrino aplicara sus proyectos con la metodología del PMI, gestión del tiempo y de calidad que permitan proporcionarle resultados objetivos y medibles.

## RECOMEDACIONES

1. Fundación padrino debe contar con un plan de gestión de calidad para monitorear los servicios que ofrece, las actividades que desarrolla y la efectividad en la captación de fondos, permitiendo tener mejor medición de impacto en los servicios que brinda a los pacientes renales.

2. Se debe de contar un con proyecto de socialización e inclusión para pacientes renales tenga un amplio conocimiento sobre los servicios que ofrece y requisitos que debe cumplir el beneficiario tanto en los pacientes con tratamiento de hemodiálisis como peritoneal.

3. Fundación Padrino debe desarrollar contando con el apoyo de empresas cooperantes permanentes un plan operativo anual de proyectos de recaudación que le permitan pronosticar

ingresos y egresos anuales y de esta manera poder determinar los proyectos a futuro para la ampliación de beneficios.

## Bibliografía

- Batres, D. E. (2015). *Egresos hospitalarios de enfermedades preorizadas no transmisibles primer semestre, año 2013-2015*. Tegucigalpa : Secretaria de Salud .
- Batres, D. E. (2015). *Egresos hospitalarios de enfermedades priorizadas no transmitribles primer semestre, 2013-2015* . Tegucigalpa : Secretaria de salud .
- Fernandez, J. S. (2014). *Modelo de gestion estrategica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingreso economico hospital regional docente de trujillo. ciencia y tecnologia*.
- G.J., M. C.-b. (2015). *Los registros nacionales de dialisis y transplantes renales en america latina: como implementarlos y mejorarlos* .
- Gerencia de proyectos para la organizacion de desarrollo, P. (2008). *Gestion de cronograma de un proyecto* .
- Honduras, C. N. (2013). *Ley renal de Honduras* . Tegucigalpa.
- Honduras, D. d. (1998). *Historia de Dialisis de Honduras*. Tegucigalpa.
- Honduras, D. d. (2018). *Base de datos* . Tegucigalpa .
- Lopez, B. (2016). *Gestion de control y calidad* .
- Mercedes, T. C. (2006). *Guia para la implementacion de un sistema de gestion de calidad* .
- P.M., I. (2013). *Fundamentos de direccion de proyectos* . Pensilvania.
- Padrino, F. (2013). *Historia de Fundacion Padrino* . Tegucigalpa : Fundacion Padrino .
- PMBOK, E. (1984). *Gestion de calidad de un proyecto* .
- salud, M. d. (2007). *Sistema de gestion de calidad de peru* . Lima .
- salud, O. p. (2017). *Encuesta inicia el proceso de vigilancia epidemiologica sobre diabetes* .
- Santillan Fernandez July M., A. (2014). *Modelo de gestion estrategica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos economicos del hospital regional docente de Trujillo, ciencia y tecnologia*.

## ANEXO 1



La presente encuesta es determinar el tipo de servicio enfocado en la gestión de calidad en la atención brindada al paciente atendido en Diálisis de Honduras y finalización de Maestría en Administración de Proyectos. Atentamente le solicitamos leer detenidamente las siguientes preguntas, seleccionar la casilla que considere conveniente, agradecemos de antemano su colaboración al responder

1. ¿Tipo de tratamiento que recibe usted en Diálisis de Honduras?

Hemodiálisis  Diálisis Peritoneal

2. ¿Tiempo de tratamiento que lleva usted?

1 día a 11 meses  1 año a 2 años  3 años a 6 años  
6 años a 12 años  13 años a 15 años  16 años y más

3. ¿Conoce usted, los servicios que ofrece Fundación Padrino?

Si  no

4. ¿Ha necesitado la colaboración de Fundación padrino?

Si  no

5. ¿Sabe usted, como obtener los beneficios en la Fundación?

Si  no

6. ¿Conoce usted los pasos y requisitos para Donación?

Si  no

7. ¿Qué tipo de Donación ha recibido de parte de Fundación Padrino?

Alimentación  Transporte  Medicamento   
Injerto  otros

8. ¿En cuánto tiempo recibió usted su donación?

1 a 2 meses  3 a 4 meses  5 a 6 meses  7 a 8 meses

9. ¿Para usted, Como considera su donación?

Buena  Mala  Regular  Excelente

10. ¿Forma parte de las actividades con Fundación Padrino?

Sí  No

11. ¿Cómo calificaría usted los servicios que brinda Fundación Padrino?

Buena  Mala  Regular  Excelente

12. ¿Tipo de estudio que le realizan para ser beneficiario?

Estudio socio económico  Visita domiciliaria  Entrevista previa

La presente encuesta es determinar el tipo de servicio enfocado en la gestión de calidad en la atención brindada al paciente atendido en Diálisis de Honduras y finalización de Maestría en Administración de Proyectos. Atentamente le solicitamos leer detenidamente las siguientes preguntas, seleccionar la casilla que considere conveniente, agradecemos de antemano su colaboración al responder

1. ¿Tipo de actividades enfocadas en la captación de fondos que maneja Fundación

Padrino?

Padrinazgo  Eventos de recaudación  Convenios con empresas publico/  
privadas  Ayudas Internacionales  Especifique

2. ¿A quién va dirigida los servicios que proporciona Fundación Padrino?

Niños  Jóvenes  Adultos  Todos

3. ¿Cómo es la cobertura de Fundación Padrino?

Departamental  ciudades principales  por región

4. ¿Tipo de donación que brinda a Fundación Padrino?

Medicamento  Silla de rueda  Muletas  Injerto   
Trasplantes  Exámenes

5. ¿Cuál es el tiempo de respuesta que maneja Fundación Padrino? 1 a 15 días 16

a 1 Mes  a 3 meses  a 6 meses  meses a más