

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/157

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): CESAR AUGUSTO

APELLIDOS: CARRERO PERDOMO

NOMBRE(S): DARWIN IGNACIO

APELLIDOS: TORRES PÉREZ

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RAQUEL IRENE

APELLIDOS: LAGUADO RAMIREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC) EN LA CLÍNICA MEDICAL DUARTE ZF S.A.S., DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo el diseño del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) en la Clínica Medical Duarte ZF S.A.S., en la ciudad de San José de Cúcuta. Para ello fue necesario desarrollar un diagnóstico básico, para identificar los problemas y fallas de calidad que afectan a la Clínica, a partir de los estándares de Acreditación, según la resolución 1445 del año 2006, con la finalidad de generar una propuesta de mejoramiento, a partir del método PHVA, que le permite a la Clínica al final, reducir las brechas, estandarizar los procesos y procedimientos establecidos como prioritarios y definir la calidad a la que espera llegar.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Atención en Salud, PAMEC

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 156

PLANOS: 0

ILUSTRACIONES: 0

CD ROOM: 1

DISEÑO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA  
CALIDAD (PAMEC) EN LA CLÍNICA MEDICAL DUARTE ZF S.A.S., DE LA CIUDAD DE  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

CESAR AUGUSTO CARRERO PERDOMO

DARWIN IGNACIO TORRES PÉREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

DISEÑO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA  
CALIDAD (PAMEC) EN LA CLÍNICA MEDICAL DUARTE ZF S.A.S., DE LA CIUDAD DE  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

CESAR AUGUSTO CARRERO PERDOMO

DARWIN IGNACIO TORRES PÉREZ

Proyecto presentado como requisito para optar al título de  
Ingeniero Industrial

Directora

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

Ingeniera Industrial

Magister en Organización Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: *Marzo, 07 del 2018*  
HORA: *05:00 P.M*  
LUGAR: *Edificio Fundadores - Oficina 109*

PLAN DE ESTUDIOS: *INGENIERIA INDUSTRIAL*

Título de la Tesis: **“DISEÑO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC) EN LA CLÍNICA MEDICAL DUARTE ZF S.A.S, DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CÚCUTA.”**

Jurados: *Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO*  
*Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA*  
*Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

Director: *RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ*


Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
CESAR AUGUSTO CARRERO PERDOMO	1191129	CUATRO, TRES	4.3
DARWIN IGNACIO TORRES PÉREZ	1191609	CUATRO, TRES	4.3

**APROBADA**

  
Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

  
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

## Contenido

	pág.
Introducción	12
1. El Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	14
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la empresa	16
1.4.2 A nivel del estudiante	16
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo General	17
1.5.2 Objetivos Específicos	17
1.6 Alcances y Limitaciones	17
1.6.1 Alcances	17
1.6.2 Limitaciones	18
1.7 Delimitaciones	18
1.7.1 Delimitación Espacial	18
1.7.2 Delimitación Temporal	18
1.7.3 Delimitación Conceptual	18

2.	Marco Referencial	19
2.1	Antecedentes	19
2.1.1	Antecedentes Internacionales	19
2.1.2	Antecedentes Nacionales	19
2.1.3	Antecedentes Regionales	23
2.2	Marco Contextual	23
2.2.1	Clínica Medical Duarte ZF S.A.S.	23
2.3	Marco Teórico	29
2.3.1	Metodología	29
2.3.2	Etapas de una auditoría	30
2.3.3	Ruta Crítica	31
2.3.4	Primer paso: autoevalúe	32
2.3.5	Segundo paso: definición de prioridades	36
2.3.6	Tercer paso: definición de la calidad esperada	39
2.4	Marco Conceptual	41
2.5	Marco Legal	45
3.	Diseño Metodológico	48
3.1	Tipo de Investigación	48
3.2	Población y Muestra	48
3.2.1	Población	48

3.2.2 Muestra	49
3.3 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información	49
3.3.1 Fuentes Primarias	49
3.3.2 Fuentes Secundarias	50
3.4 Presentación y Análisis de Resultados	50
4. Análisis y Resultados	51
4.1 Autoevaluación o Diagnostico Básico	51
4.1.1 Identificación de los grupos responsables de la autoevaluación	56
4.1.2 Capacitación de los grupos responsables	58
4.1.3 Autoevaluación cualitativa PAMEC	59
4.1.4 Autoevaluación cuantitativa PAMEC	60
4.1.5 Resultados de la autoevaluación	60
4.2 Priorización de procesos	62
4.2.1 Matriz de priorización PAMEC	62
4.2.2 Procesos priorizados	63
4.3 Calidad esperada	63
4.4 Estrategias de despliegue	64
5. Conclusiones	66
6. Recomendaciones	68
Bibliografía	69