

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/115

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) YOLIMA APELLIDOS CHACÓN QUINTERO

NOMBRE(S) SANDRA PAOLA APELLIDOS NIÑO ALBARRACÍN

FACULTAD DE: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DIRECTOR (S):

NOMBRE(S) PEDRO OMAR APELLIDOS PLATA ALBARRACÍN

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN OUTSOURCING EN AUDITORÍA INTEGRAL DE SALUD PARA INSTITUCIONES PROMOTORAS DE SALUD E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2017

RESUMEN. Para lograr desarrollar el estudio de factibilidad para la creación del outsourcing en auditoría integral en salud para instituciones promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios de salud en la ciudad de Bucaramanga, se analizó las condiciones de oferta y demanda de servicios de consultoría en auditoría integral en salud determinando las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades existentes para el proyecto y se realizó un estudio de mercado que permitió la identificación de la demanda actual y potencial

PALABRAS CLAVES: outsourcing, auditoria, estudio de factibilidad, estudio de mercadeo, oferta, demanda.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 115 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN OUTSOURCING EN
AUDITORÍA INTEGRAL DE SALUD PARA INSTITUCIONES PROMOTORAS DE SALUD
E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2017

YOLIMA CHACÓN QUINTERO
SANDRA PAOLA NIÑO ALBARRACÍN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
CREAD-BUCARAMANGA
2018

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN OUTSOURCING EN
AUDITORÍA INTEGRAL DE SALUD PARA INSTITUCIONES PROMOTORAS DE SALUD
E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2017

YOLIMA CHACÓN QUINTERO
SANDRA PAOLA NIÑO ALBARRACÍN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Administración de los
Servicios de la Salud

Director
PEDRO OMAR PLATA ALBARRACÍN
Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
CREAD-BUCARAMANGA
2018



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: ABRIL 25 DE 2018
HORA: 9:00 AM
LUGAR: CREAD BUCARAMANGA
JURADOS: CLAUDIA PATRICIA MORENO PICO
NUBIA ESPERANZA PERICO TOSCANO
CLAUDIA YANETH ORDOÑEZ MARQUEZ

TITULO DE LA TESIS: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN OUTSOURCING EN AUDITORÍA INTEGRAL DE SALUD PARA INSTITUCIONES PROMOTORAS DE SALUD E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2017

DIRECTOR: PEDRO OMAR PLATA ALBARRACIN C.C 5.773.612 DE SURATA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>YOLIMA CHACON QUINTERO</u>	790780	4.0	APROBADO
<u>SANDRA PAOLA NIÑO ALBARRACIN</u>	790788	4.0	APROBADO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

OBSERVACIONES:

FIRMA DE JURADOS:

Pedro Omar Plata Albarracín Nubia Esperanza Perico Toscano Claudia Yaneth Ordoñez Marquez

Vo. Bo.

Luz Stella Lozada
Coordinadora Cread Bucaramanga

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestras familias, por ser los pilares más importante y acompañarnos en este camino, por demostrarnos su comprensión, cariño, brindándonos ese apoyo incondicional sin dudar de nuestra capacidad para sacar esta meta adelante, a la universidad por la formación adquirida, el apoyo durante estos 5 años llevándonos los mejores momentos de nuestra vida universitaria.

SANDRA PAOLA

YOLIMA

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Descripción del problema	14
1.3 Formulación del problema	18
1.4 Justificación	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
2. Marco referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco teórico	21
2.3 Marco conceptual	37
2.4 Marco legal	45
2.5 Marco Contextual	51
3. Metodología	53
3.1 Tipo de investigación	53
3.2 Población y muestra	53
3.2.1 Población	53
3.2.2 Muestra	53
3.3 Instrumentos para la recolección de información	54

3.4 Instrumentos	55
3.5 Plan de tabulación y análisis	57
3.5.1 Tabulación y análisis de los resultados	57
3.5.2 Representación de los resultados	58
3.6 Aspectos éticos	58
4. Estudio de Mercadeo	64
4.1 Resultado de Aplicación de encuesta	64
4.2 Conclusiones de la encuesta.	82
4.3 Análisis de la competencia	83
5. Estudio técnico	87
5.1 Localización de la empresa	87
5.2 Descripción del proceso productivo	88
5.3 Mapa procesos	88
5.4 Infraestructura	89
6. Estudio organizacional	94
6.1 Misión	94
6.2 Visión	94
6.3 Valores corporativos	95
6.4 Análisis DOFA	95
6.5 Estructura organizacional	97
6.6 Organigrama	98
7. Estudio económico	99
8. Estudio legal	104

9. Conclusiones	108
Referencias bibliográficas	109
Anexos	114