



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



### RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** LENNIS ADRIANA

**APELLIDOS:** SÁNCHEZ ORJUELA

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS BÁSICAS

**PLAN DE ESTUDIOS:** ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** SANDRA PATRICIA

**APELLIDOS:** MENDIVELSO

**TITULO DE LA TESIS:** PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9004:2010

### RESUMEN:

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizó un tipo de investigación aplicada y descriptiva para proponer la mejora del Sistema de Gestión de Calidad a los procesos Gestión Hospitalaria, Gestión Urgencias, Gestión Ambulatoria y Gestión de recursos físicos, implementado en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Arauca, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9004:2010. Los resultados permitieron realizar un diagnóstico para identificar los procesos a los cuales se les realizó la autoevaluación aplicando como criterio la matriz de priorización de procesos. Se aplicó una herramienta de autoevaluación de los elementos detallados de la norma NTC ISO 9004:2010, a los procesos identificados en el diagnóstico. Igualmente, se identificó el nivel de madurez del desempeño de los procesos evaluados. Por último, se elaboró un plan de acción para la mejora y/o innovación de los procesos evaluados de acuerdo a los resultados de la autoevaluación.

Palabras Claves: éxito sostenido, gestión de calidad, enfoque por procesos, servicios de salud.

### CARACTERÍSTICAS:

**PAGINAS:** 90

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA, BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9004:2010

LENNIS ADRIANA SÁNCHEZ ORJUELA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA, BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9004:2010

LENNIS ADRIANA SÁNCHEZ ORJUELA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Directora

SANDRA PATRICIA MENDIVELSO

Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIOS ESPECIALIZACIÓN EN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER EN  
CONVENIO INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS ICONTEC  
ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
VIII COHORTE



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2015 HORA: 8:00 AM – 8:30 AM

LUGAR: SALA 306 POSTGRADOS

PLAN DE ESTUDIOS: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

TITULO DE LA TESIS: “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9004:2010”

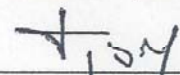
JURADO: LIC. ANA MILENA GOMEZ  
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA  
ING. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

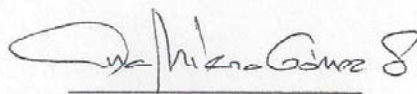
DIRECTOR: SANDRA PATRICIA MENDIVELSO

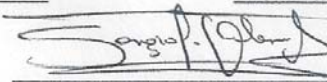
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
LENNIS ADRIANA SÁNCHEZ ORJUELA	<u>0020189</u>	<u>4,4</u>

APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
JORGE SANCHEZ MOLINA

  
LIC. ANA MILENA GOMEZ

  
SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

Vo. Bo.   
COORDINADOR DEL PROGRAMA

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	12
1. El Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	15
1.4 Justificación	15
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	17
1.6 Alcance y Limitaciones	17
1.6.1 Alcance	17
1.6.2 Limitaciones	17
1.7 Delimitaciones	18
1.7.1 Delimitación espacial	18
1.7.2 Delimitación temporal	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Teórico	20
2.3 Marco Conceptual	24
2.4 Marco Contextual	26
2.5 Marco Legal	27
3. Diseño Metodológico	30

3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Población y Muestra	30
3.2.1 Población	30
3.2.2 Muestra	30
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	31
3.3.1 Fuentes primarias	31
3.3.2 Fuentes secundarias	31
3.4 Presentación y Análisis de los Resultados del Diagnóstico	31
4. Propuesta de Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad	35
4.1 Autoevaluación Norma NTC ISO 9004:2010	35
4.2 Identificación Nivel de Madurez de los Procesos	58
4.3 Análisis de Resultados	61
4.4 Plan de Acción para la Mejora de los Procesos Evaluados	62
5. Conclusiones	63
6. Recomendaciones	65
Referencias Bibliográficas	68
Anexos	70