

	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15	
		<b>VERSIÓN</b>	02	
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>		
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** EVER ADRIAN

**APELLIDOS:** BECERRA GELVEZ

**NOMBRE(S):** XANDRO MIGUEL

**APELLIDOS:** CABALLERO BOTELLO

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** CLARA PAOLA

**APELLIDOS:** BARRETO PEDRAZA

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD ENFOCADA EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA IPS SSOAR SALUD OCUPACIONAL, UBICADA EN EL BARRIO CAOBOS, CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER CON BASE EN EL DECRETO 780 DE 2016.

**RESUMEN**

La empresa SSOAR IPS es un establecimiento comercial, ubicada en la calle 13ª # 1e-113 Caobos, Cúcuta - Norte de Santander, que presta los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo como audiometría, espirometría, optometría, toma de muestras de laboratorio, psicología y exámenes médico-ocupacionales a trabajadores en proceso de ingreso, periódico y retiro laboral. El SOGC de Calidad de la Atención en Salud estructurado en el Decreto 780 de 2016, obliga a las Instituciones de Salud la elaboración de un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, que incluya mínimo la autoevaluación del proceso de atención en salud en cuanto a accesibilidad, oportunidad y la evaluación sistemática de la satisfacción del usuario, por ende, se propuso el desarrollo de acciones para mejorar la calidad de la IPS SSOAR, con enfoque en la seguridad del paciente, por medio de buenas prácticas aplicables a los procesos misionales, con aplicación de encuestas que describen su percepción y conocimiento sobre los procesos además la satisfacción del usuario proponiéndose 11 acciones que mejoraran la seguridad del paciente y la calidad a través de formatos de evaluación para cada acción.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, salud, PAMEC, mejoramiento continuo, seguridad del paciente.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 141    **PLANOS:**    **ILUSTRACIONES:**    **CD ROOM:**

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA  
EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD ENFOCADA EN LA  
SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA IPS SSOAR SALUD OCUPACIONAL,  
UBICADA EN EL BARRIO CAOBS, CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER CON  
BASE EN EL DECRETO 780 DE 2016

XANDRO MIGUEL CABALLERO BOTELLO

EVER ADRIÁN BECERRA GELVEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL  
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD ENFOCADA EN LA  
SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA IPS SSOAR SALUD OCUPACIONAL,  
UBICADA EN EL BARRIO CAOBS, CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER CON  
BASE EN EL DECRETO 780 DE 2016

XANDRO MIGUEL CABALLERO BOTELLO

EVER ADRIÁN BECERRA GELVEZ

Proyecto de grado presentado como requisito para obtener el título de Ingeniero  
Industrial

Directora

Clara Paola Barreto Pedraza  
Ing. Industrial  
Especialista en Salud Ocupacional

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

# ACTA DE SUSTENTACIÓN

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

**FECHA:** 07 de Octubre, 2021

**HORA:** 10:00 am.

**LUGAR:** GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

**TÍTULO DE LA TESIS:** "PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD ENFOCADA EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA IPS SSOAR SALUD OCUPACIONAL, UBICADA EN EL BARRIO CAOBOS, CÚCUTA NORTE DE SANTANDER CON BASE EN EL DECRETO 780 DE 2016"

**JURADOS:** YANETH PATRICIA ARMESTO PABÓN  
PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

**DIRECTOR:** CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</b>	<b>CÓDIGO LETRA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
EVER ADRIAN BECERRA GELVEZ	1192693	cuatro, cero	4,0
XANDRO MIGUEL CABALLERO BOTELLO	1192695	cuatro, cero	4,0

**APROBADA**





YANETH PATRICIA ARMESTO PABÓN PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

  
**Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA**  
Director Plan de Estudios  
Ingeniería Industrial  
Magda 11.

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a DIOS, que es quien me brinda sabiduría y me orienta por el buen camino, para seguir adelante, a pesar de las adversidades de la vida.

A mi familia, en especial a mis padres, María Magaly y José Fabio, quienes han sido mi apoyo incondicional en este proyecto.

**Ever Adrián Becerra Gelvéz**

Dedico este trabajo de grado, principalmente a DIOS, por haberme dado la vida y la fortaleza en los momentos difíciles, y por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, Clara Belén y José Pastor, por ser el mejor ejemplo siempre, para salir adelante; ustedes me han dado todo lo que soy como persona.

A mi hermana, Janes Fernanda, quien siempre ha estado brindándome su apoyo, inspirándome a ser mejor cada día.

**Xandro Miguel Caballero Botello**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la directora Clara Paola Barreto Pedraza, por su colaboración incondicional en la elaboración de este proyecto.

A la Biblioteca Eduardo Cote Lamus de la Universidad Francisco de Paula, por el servicio de información prestada.

A la IPS SSOAR por permitir desarrollar el proyecto en sus instalaciones y proveer toda la información crucial para la ejecución de la investigación.

A cada una de las personas que apoyaron en la realización del proyecto.

## Tabla de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	15
1.El problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del problema	17
1.3 Formulación del problema	20
1.4 Justificación	21
1.4.1 A Nivel de la organización.	21
1.4.2 A nivel del estudiante.	22
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo general.	22
1.5.2 Objetivos específicos.	22
1.6 Alcances y limitaciones	23
1.6.1 Alcance.	23
1.6.2 Limitaciones.	23
2. Marco referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales.	24
2.1.2 Antecedentes nacionales.	25
2.1.3 Antecedentes regionales.	30
2.2 Marco contextual	31
2.2.1 Identidad institucional.	31
2.2.2 UEN (Unidad Estratégica De Negocios).	34
2.3 Marco teórico	38
2.3.1 Calidad.	38

2.3.2 Modelos implementados internacionalmente para el aseguramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud.	39
2.3.3 Prestación del servicio de salud.	40
2.3.4 Auditoria En Salud.	42
2.3.4.1 Principios de la auditoría.	42
2.3.5 Ciclo de mejoramiento PHVA.	57
2.3.6 Tipos De Acciones.	59
2.4 Marco conceptual	61
2.5 Marco legal	63
3. Diseño metodológico	67
3.1 Tipo de investigación	67
3.2 Población y muestra	68
3.2.1 Población.	68
3.2.2 Muestra.	68
3.3 Métodos e instrumentos para la recolección de información	69
3.3.1 Fuentes primarias.	69
3.3.2 Fuentes secundarias.	70
3.3.3 Análisis de la información.	70
4. Resultados y análisis	71
4.1 Diagnóstico estratégico de la IPS SSOAR Salud Ocupacional	71
4.1.1 Análisis de la encuesta a los trabajadores de la IPS.	71
4.1.2 Encuestas a los usuarios de la IPS SSOAR SALUD OCUPACIONAL.	76
4.1.3 Diagnostico de los procesos con base en las guías de Buenas prácticas en los servicios asistenciales.	78
4.1.4 Consolidación de las falencias encontradas.	89
4.2 priorizar los procesos de mayor influencia en la seguridad del paciente	91



4.2.1 Priorización de los estándares a intervenir.	91
4.3 Establecimiento del nivel de calidad de los procesos que facilite la formulación de un plan de mejoramiento.	108
4.3.1 Identificación de oportunidades de mejora y fortalezas de cada estándar	108
4.3.1. Formulación del plan de mejoramiento.	112
4.3.2 Umbral de calidad requerida para las acciones.	116
5. Conclusiones	140
6. Recomendaciones	142
Bibliografía	148
Anexos	150