

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/99

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) CAROLINA APELLIDOS QUINTERO GÓMEZ

NOMBRE(S) MARY LUZ APELLIDOS MONSALVE

FACULTAD: DE CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD

DIRECTOR (S):

NOMBRE(S) CLAUDIA APELLIDOS MORENO PICO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DISTRICLÍNICOS ALFA SAS DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018

RESUMEN. Se realizó el diagnóstico interno de los procesos actuales de Districlínicos Alfa SAS., evaluó el cumplimiento de los procesos aplicando como herramienta las listas de Chequeo, se realizó el análisis permitió la identificación de los hallazgos que tienen impactos positivos y negativos en la ejecución de los diferentes procesos y se propusieron acciones de mejora para el cumplimiento de los estos para que permita el mejoramiento continuo.

PALABRAS CLAVES: Districlínicos, diagnóstico, herramientas, mejora, análisis.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 99 **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

AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
FARMACÉUTICO DISTRICLÍNICOS ALFA SAS DURANTE EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018

CAROLINA QUINTERO GÓMEZ
MARY LUZ MONSALVE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2019

AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
FARMACÉUTICO DISTRICTALES ALFA SAS DURANTE EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018

CAROLINA QUINTERO GÓMEZ

MARY LUZ MONSALVE

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

Director

CLAUDIA PATRICIA MORENO PICO

Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019



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

FECHA: 18 DE MAYO DE 2019
HORA: 10:00 A.M
LUGAR: CREAD BUCARAMANGA
JURADOS: ALEXANDER ALMEIDA ESPINOSA
ARNULTO CORZO FARFAN
MAGNOLIA SNEDY SALCEDO

TITULO DE LA TESIS: “AUDITORIA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DISTRICLINICOS ALFA S.A.S. DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018”

DIRECTOR: CLAUDIA PATRICIA MORENO PICO C.C 63.515.739 DE BUCARAMANGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>MARY LUZ MONSALVE</u>	790630	4.2	APROBADO
<u>CAROLINA QUINTERO GOMEZ</u>	790633	4.2	APROBADO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

OBSERVACIONES:

FIRMA DE JURADOS:

Vo. Bo.

Mag. Silvia Paola Gallardo Figueroa
C.C. 1.098.719.572 Bga
Coordinadora CREAD Bucaramanga

Tabla de contenido

	pág.
Introducción	11
1. Problema	12
1.1 Título	12
1.2 Planteamiento del problema	12
1.3 Formulación del problema	14
1.4 Justificación	14
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	17
2. Marco referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco teórico	21
2.3 Marco conceptual	27
2.4 Marco legal	30
2.5 Marco contextual	33
2.5.1 Organigrama	36
3. Metodología	37
3.1 Cronograma de Actividades	37
3.2 Tipo de investigación	37
3.3 Población y muestra	38

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos	38
4. Resultados	40
4.1 Diagnóstico Districlínicos Alfa SAS	40
4.1.1 Matriz DOFA	40
4.1.2 Resultados de la observación directa realizada a la ejecución de los procesos. Indagación al personal encargado de cada área, sobre la forma como ejecutan el proceso:	47
4.2 Evaluación de los procesos mediante la aplicación de la Lista de Chequeo	62
4.3 Lista de Chequeo Districlinicos ALFA SAS	62
4.4 Análisis de resultados de la información recolectada con la aplicación de la lista de chequeo y acciones de mejora propuestas.	68
4.4.1 Recurso Humano	68
4.4.2 Capacitación	70
4.4.3 Infraestructura	72
4.4.4 Devoluciones	74
4.4.5 Control de Inventarios	75
4.4.6 Manual de procesos y procedimientos	77
4.4.7 Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos	78
4.4.8 Facturación	78
4.4.9 Transporte de medicamentos y dispositivos médicos	79
5. Conclusiones	81
6. Recomendaciones	82
Referencias bibliográficas	84
Anexos	87