

**ASESORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
EN LA OPTICA ACROPOLIS**

**ANA MILENA DUARTE MESA
LINA MARIA MOJICA CARDONA**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE OPTOMETRIA
AREA DE INVESTIGACION
BOGOTA DC
2004**

70
114
1024

T/6
6223
Della
2004
Est.

**ASESORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA OPTICA
ACROPOLIS**

**ANA MILENA DUARTE MESA
LINA MARIA MOJICA CARDONA**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE OPTOMETRIA
AREA DE INVESTIGACION
BOGOTA D.C.
2004**

**ASESORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA OPTICA
ACROPOLIS**

**ANA MILENA DUARTE MESA
LINA MARIA MOJICA CARDONA**

PROYECTO DE CURSO PREGRADO

COMITÉ DE INVESTIGACION

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE OPTOMETRIA
AREA DE INVESTIGACION
BOGOTA D.C.
2004**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	2
1. ANTECEDENTES	3
2. PROBLEMA	4
3. OBJETIVOS	5
3.1. Objetivo General	
3.2. Objetivos Específicos	
4. JUSTIFICACION	6
5. MARCO REFERENCIAL	
5.1 Marco Legal	7
5.2 Marco Contextual	10
5.3 Glosario	12
6. METODOLOGIA	15
7. ANALISIS	17
7.1. Condiciones Tecnológico Científicas	17
7.2. Condiciones Tecnológico Administrativas	18
8. ACCIONES CORRECTIVAS	19
8.1 Protocolo de lentes de contacto	19
8.2 Guías clínicas en atención para las patologías predominantes en consulta	20
8.3 Manejo de Bioseguridad	24
8.4 Cuadros informativos de rutas de emergencia y evacuación.	25
8.5 Adecuación del consultorio para limitados físicos	26
8.6 Clasificación de historias clínicas	28
9. CONCLUSIONES	29
BIBLIOGRAFIA	30
ANEXOS	31

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el nivel de competencia que deben enfrentar las empresas (ópticas) colombianas requiere de altos grados de especialización, es necesario implantar nuevas estrategias competitivas a nivel de las entidades, para disminuir la pérdida de oportunidad.

Por esta razón es indispensable conocer las leyes y normas que involucra el sistema obligatorio de calidad en salud y estar actualizado en el tema; para así poder brindar una asesoría a las entidades que requieran la implementación de un sistema de garantía de calidad; Dando como resultado la optima prestación de los servicios de salud visual y ocular satisfaciendo las necesidades del paciente o cliente.

El diseño y la implementación del sistema de calidad de una empresa están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados, el tamaño y estructura de la institución.¹

El sistema de calidad ofrece especificaciones sobre los requerimientos mínimos; es decir, en cualquier implementación se debería considerar la disposición de estos requerimientos. Este sistema de gestión de calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido. Los usuarios pueden exigir a sus proveedores como requisitos de compra de productos o servicios dicho certificado.²

Cuando se emprende el cambio hacia la calidad lo importante es el cliente puesto que la satisfacción es uno de sus derechos. Los clientes insatisfechos pueden conllevar a la pérdida de ventas y puede afectar a los que trabajan en la empresa y a los que proporcionan el capital.³

En este proyecto daremos a conocer el estado actual de la Óptica ACROPOLIS con lo contemplado en el sistema de habilitación, expuesto en el decreto 2309 de 2002, percibiendo los antecedentes más relevantes de la institución. También se hará saber el presupuesto y el cronograma de actividades así como los resultados obtenidos en la elaboración del proyecto.

¹ Manual de pequeñas Empresas Pág. 27.

² Manual de pequeñas Empresas Pág. 29

³ Manual de pequeñas Empresas Pág. 30

SANMARTÍN
Fundación Universitaria

CRAI
Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación

Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co