

RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRES: YANETH **APELLIDOS:** SANGUINO MORA
NOMBRES: JOSE YOVANNY **APELLIDOS:** ORTIZ DURAN

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRES: CARLOS JULIO **APELLIDOS:** RAMIREZ LEON

TITULO DE LAS TESIS: EVALUACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DEL MUNICIPIO DE OCAÑA

RESUMEN

El presente estudio ha sido una oportunidad básica para conocer la eficiencia y la eficacia general del hospital. Por tanto el documento representa una importante herramienta para la gerencia y su equipo de trabajo de la institución ya que indirectamente esta evaluando el desempeño del personal. El Hospital Emiro Quintero Cañizares contara con alternativas estratégicas, que podrá aplicar para la optimizar la calidad de los servicios, ya que su adecuada aplicación contribuirá al mejoramiento de las relaciones con las comunidades.

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 134 PLANOS ILUSTRACIONES CD ROM 1

EVALUACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE CONSULTA
EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DEL
MUNICIPIO DE OCAÑA

YANETH SANGUINO MORA
JOSE YOVANNY ORTIZ DURAN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
CREAD OCAÑA
2012

EVALUACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE CONSULTA
EXTERNA DE LA E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DEL
MUNICIPIO DE OCAÑA

YANETH SANGUINO MORA
JOSE YOVANNY ORTIZ DURAN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera

Director
CARLOS JULIO RAMÍREZ LEÓN
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
CREAD OCAÑA
2012



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

HORA: 04:00PM
FECHA: ABRIL 11 DEL 2011
LUGAR: CREAD OCAÑA
JURADOS: LUCENITH GUERRERO DURAN
JESUS ALBERTO ALVAREZ AREVALO
JOSE IVAN ARDILA

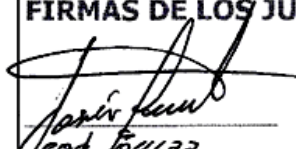
TITULO DE LA TESIS: EVALUACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DEL MUNICIPIO DE OCAÑA.

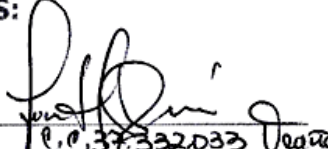
DIRECTOR: CARLOS JULIO RAMIREZ LEON

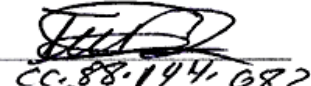
NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>YANETH SANGUINO MORA</u>	<u>0463089</u>	<u>3.8</u>	<u>TRES, OCHO</u>
<u>JOSE YOVANNY ORTIZ DURAN</u>	<u>0463087</u>	<u>3.8</u>	<u>TRES, OCHO</u>

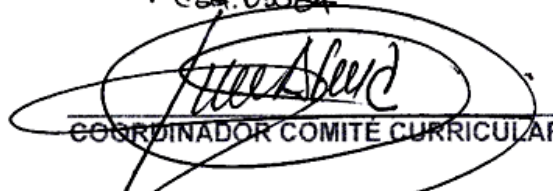
PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:


cod 04677.
VoBo.


P.O. 3732033 Duran
Cel. 03584


cc. 88.144.082
Ocaña
05355


COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 OBJETIVOS	18
1.1.1 General.	18
1.1.2 Específicos.	18
1.2 JUSTIFICACIÓN	18
1.3 DELIMITACIONES	19
1.3.1 Conceptual.	19
1.3.2 Operativa.	19
1.3.3 Temporal.	20
1.3.4 Geográfica.	20
2. MARCO REFERENCIAL	21
2.1 MARCO HISTÓRICO	21
2.1.1 Evolución de los hospitales a nivel mundial	21
2.1.2 Antecedentes históricos de la salud en Colombia.	22
2.1.3 Historia de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.	24
2.2 MARCO CONCEPTUAL	27
2.2.1 Manejo área de consulta externa.	27
2.2.2 Términos relacionados con salud.	31

2.2.3 Formulación de la matriz DOFA.	39
2.3 MARCO TEÒRICO	41
2.3.1. Teorías generales.	41
2.3.2 Teorías específicas.	43
2.4 MARCO LEGAL	46
2.4.1 Constitución política de Colombia.	46
2.4.2 Ley 10 de 1.990, por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud.	46
2.4.3 Ley 100 de 1993.	47
2.4.4 Ley 1122 de enero 9 de 2007.	51
2.4.5 Ordenanza de 017 del 2003	54
3. DISEÑO METODOLÒGICO	55
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
3.2 POBLACIÓN	55
3.3 MUESTRA	55
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	56
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	56
3.6 PRESENSACIÓN DE RESULTADOS	56
3.6.1 Información suministrada por los empleados del área de consulta externa del Hospital Emiro Quintero Cañizares	56
3.6.2 Información suministrada por los usuarios del Hospital Emiro Quintero Cañizares	76
3.6.3 Información suministrada por el gerente del Hospital Emiro Quintero Cañizares.	90
3.7 DIAGNOSTICO SITUACIONAL	91

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	96
4.1 DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	96
4.1.1 Presentación.	96
4.1.2. Análisis Interno.	96
4.1.3. Análisis externo.	97
4.2 INCONFORMISMO DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA	100
5. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA	104
6. PLAN DE ACCIÓN PARA EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA	110
6.1 FORMULACION DE UN MODELO DE EVALUACION DE LA GESTIÓN EN SALUD EN EL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA	111
7. CONCLUSIONES	119
8. RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA	123
ANEXOS	124