



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** ERIKA YANETH

**APELLIDOS:** DIAZ RODRIGUEZ

**NOMBRE (S):** ERIKA JINNETH

**APELLIDOS:** JAIMES PELAEZ

**FACULTAD:** CIENCIAS DE LA SALUD

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** WILLIAM

**APELLIDOS:** RANGEL MANRRIQUE

**TITULO DE LA TESIS:** GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA IPS-POLICLINICO DE JUAN ATALAYA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA DURANTE EL PERIODO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2011

**RESUMEN:**

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, con la cual se caracterizó a la población objeto del estudio, a través de las variables de edad, sexo, escolaridad, nivel socioeconómico, régimen de seguridad social. Igualmente, se identificó la satisfacción de los usuarios respecto a la accesibilidad y oportunidad que tienen en la prestación de los servicios de urgencias de la IPS y la satisfacción del usuario en función a la atención que recibe.

Palabras clave: satisfacción, usuario, urgencias, Juan atalaya, IPS.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 73

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA IPS-POLICLINICO DE JUAN ATALAYA EN  
LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA DURANTE EL PERIODO DE OCTUBRE  
A DICIEMBRE DEL AÑO 2011

ERIKA YANETH DIAZ RODRIGUEZ  
ERIKA JINNETH JAIMES PELAEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA IPS-POLICLINICO DE JUAN ATALAYA EN  
LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA DURANTE EL PERIODO DE OCTUBRE  
A DICIEMBRE DEL AÑO 2011

ERIKA YANETH DIAZ RODRIGUEZ  
ERIKA JINNETH JAIMES PELAEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Administrador de Servicios de Salud

Director  
WILLIAM RANGEL MANRRIQUE  
Especialista en Gerencia y Auditoria de la Salud

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012



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

HORA: 6:00 P.M.  
FECHA: 14 DE MARZO DEL 2012  
LUGAR: SALA DE TUTORES DEL EDIFICIO CREAD  
JURADOS: NOHEMA GODOY GODOY  
DORIS MARIA MORA GELVES  
SORELBA GOMEZ MINA


TITULO DE LA TESIS: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA IPS-POLICLINICO DE JUAN ATALAYA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA DURANTE EL PERÍODO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2011.

DIRECTOR: WILLIAM RANGEL MANRRIQUE

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>ERIKA YANETH DIAZ RODRIGUEZ</u>	<u>0790210</u>	<u>3.9</u>	<u>APROBADA</u>
<u>ERIKA JINNETH JAIMES PELAEZ</u>	<u>0790220</u>	<u>3.9</u>	<u>APROBADA</u>

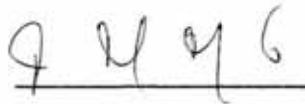
PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DE LOS JURADOS:



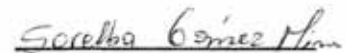
C.C. 60410684

Código 04282



C.C. 60.315.771

Código 02049



C.C. 40512806

Código 05650

Vo. Bo.



LIGIA TERESA MORA DELGADO

PRESIDENTA COMITÉ CURRICULAR

A mi hermana, Belcy Carolina Díaz Rodríguez, por su incondicional apoyo y por depositar su confianza en mí y pagarme el estudio de la carrera.

A mi hijo, Jean Franco Pinto Díaz, por el amor y paciencia que me tuvo en este camino para poder terminar mi carrera.

A mi esposo, Laureano Pinto, por todo el amor que me brindo, paciencia y colaboración incondicional para poder culminar mi carrera y mi proyecto.

A mis padres, Luis Sergio Díaz y Gladis Rodríguez, por su incondicional apoyo, paciencia y dedicación hacia mí.

**Erika Díaz**

A mis padres, Luis Alberto Jaimes y Magola Isabel Pelaez, por su apoyo, confianza, paciencia y dedicación hacia mí.

**Erika Jaimes**

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

IPS Policlínico de Juan Atalaya, por brindarnos la oportunidad de realizar con éxito este proyecto.

Director y asesor de tesis el jefe William Rangel Manrique, por su paciencia y orientación hicieron posible terminar con éxito la última etapa de nuestra formación profesional.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.5 DELIMITACIONES	19
2. REFERENTES TEÓRICOS	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.3 MARCO LEGAL	25
3. METODOLOGÍA	27
3.1 TIPO DE ESTUDIO	27
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN	28
3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	28
3.5 VARIABLES	29
3.6 INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN	31
3.7 PRUEBA PILOTO	31



3.8 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	31
3.9 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	32
4. PLAN DE ANÁLISIS	33
4.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	33
5. CONCLUSIONES	69
6. RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72