

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN - TESIS DE GRADO



AUTORES: CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA PARADA Y LUZ MARINA PEÑALOZA CARRERO.

FACULTAD: DE CIENCIAS SALUD.

PLAN DE ESTUDIOS: DE ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

DIRECTOR: NESTOR EDGARDO CELY GUARIN

TITULO DE LA TESIS: SASTIFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN OFERTADA POR EL HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS EN EL PERIODO DE DICIEMBRE DE 2013 A ABRIL DE 2014

RESUMEN:

La presente investigación se centró en evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de los Patios, con el fin de determinar las expectativas de oportunidad, accesibilidad y la atención recibida por parte del personal que labora en dicha institución y con base a los resultados obtenidos plantear las respectivas recomendaciones.

Palabras claves: Satisfacción, servicios, atención, usuarios.

PAGINAS 103

FOTOGRAFÍAS 12

CD-ROM 1

**SASTIFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN
OFERTADA POR EL HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS EN EL PERIODO DE
DICIEMBRE DE 2013 A ABRIL DE 2014**

CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA PARADA CODIGO: 0790261

LUZ MARINA PEÑALOZA CARRERO CODIGO: 0790288

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
SAN JOSE DE CUCUTA
2014**

**SASTIFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN
OFERTADA POR EL HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS EN EL PERIODO DE
DICIEMBRE DE 2013 A ABRIL DE 2014.**

CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA PARADA Código: 0790261

LUZ MARINA PEÑALOZA CARRERO. Código: 0790288

**Trabajo presentado como requisito para optar Al título en Administración en
servicios de salud**

**Director:
NESTOR EDGARDO CELY GUARIN
Código: 01555**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
SAN JOSE DE CUCUTA
2014**



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

HORA: 6:00 P.M.
FECHA: 23 DE MAYO DEL 2014
LUGAR: SALA DE TUTORES DEL EDIFICIO CREAD
JURADOS: WILLIAM ATEHORTUA PUERTA
ROSA MARIA ANDRADE MALDONADO
CAROLINA GARCIA PINO

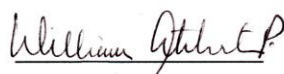
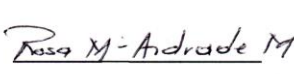
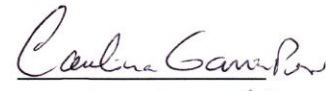
TITULO DEL PROYECTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN OFERTADA POR EL HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS EN EL PERIODO DE DICIEMBRE DE 2013 A ABRIL DE 2014.

DIRECTOR: NESTOR EDGARDO CELY GUARIN

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA PARADA</u>	<u>0790261</u>	<u>3.6</u>	<u>APROBADA</u>
<u>LUZ MARINA PEÑALOZA CARRERO</u>	<u>0790288</u>	<u>3.6</u>	<u>APROBADA</u>

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DE LOS JURADOS:

		
C.C. <u>70.077.133</u>	C.C. <u>271893.926</u>	C.C. <u>601447.366</u>
Código <u>00760</u>	Código <u>4922</u>	Código <u>05260</u>

Vo. Bo.


LIGIA TERESA MORA DELGADO
PRESIDENTA COMITÉ CURRICULAR

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios que nos da su bendición y fortaleza para conseguir este objetivo.

A nuestros hijos, lo más bello del mundo por la comprensión y por soportar la ausencia de mamá.

A nuestros esposos Luis Eduardo Tello y Edgar Rodríguez Corredor por la colaboración en el transcurso de nuestra carrera.

CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA -

LUZ MARINA PEÑALOZA

AGRADECIMIENTOS

Se expresan sus agradecimientos:

Al hospital local de los patios, por permitirnos ejecutar dicho trabajo de investigación.

A Leidy Karina Blanco Niño, por su apoyo incondicional y colaboración constante.

A todas las personas que de alguna forma aportaron a través de sus asesorías y observaciones a la culminación de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. PROBLEMA	13
1.1. TÍTULO	13
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.4. OBJETIVOS	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	17
16. DELIMITACIÓN.	19
1.6.1. conceptual	19
1.6.2. Espacial	19
1.6.3. Temporal.....	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1. ANTECEDENTES	20
2.1.1. Internacionales	20
2.1.2. Nacionales.....	22
2.1.3. Regionales	24
2.2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.2.1. Satisfacción del usuario en el área de salud	26
2.2.2.1. La motivación en el personal enfermero, médico y administrativo como estrategia que permite mejorar la satisfacción del usuario en el área de salud.....	27
2.2.2. Calidad vs servicio y atención medica en el área de la salud.....	29
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	35
2.4. MARCO CONTEXTUAL.....	35
2.4.1. Grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio y atención prestados en los centros hospitalarios.	35
2.4.2. Contexto institucional donde se realizará el estudio	37

2.5. MARCO LEGAL.....	39
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	44
3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	46
3.3.1. Descripción de la encuesta.....	47
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	48
3.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PLAN DE RESULTADOS.....	50
4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	51
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFIA.....	85
ANEXOS.....	90
ANEXO A INSTRUMENTO.....	91
ANEXO B.....	94
ANEXO C.....	98