

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR:**

**NOMBRE(S):** BETTY APELLIDOS: SÁNCHEZ BÁEZ

**FACULTAD:** CIENCIAS DE LA SALUD

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** SORELBA APELLIDOS: GOMEZ MINA

**TÍTULO DEL TRABAJO:** PERCEPCION DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A PACIENTES DE URGENCIAS PEDIATRICAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE LA CIUDAD DE CUCUTA, EN EL PRIMER SEMESTRE 2020

La presente investigación tuvo como objetivo la determinación de la Percepción de Calidad del Servicio Prestado a Pacientes de Urgencias Pediátricas del Hospital Universitario Erasmo Meoz de la ciudad de Cúcuta, en el primer semestre de 2020. Empleando una metodología de naturaleza cuantitativa, de tipo descriptiva, su población está conformada por todos los pacientes que ingresaron al servicio de urgencias pediátricas del HUEM y recibieron atención del equipo de trabajo de dicho servicio durante su estadía en el periodo mencionado anteriormente, y la muestra fue definida por los usuarios tomados al azar, empleando el modelo de calidad de servicio (SERVQUAL) instrumento conocido como SERVQHOS-E versión para Enfermería del SERVQHOS validado por Barragán y Manrique en Boyacá - Colombia en el año 2010. Se obtuvo como resultados que, los usuarios reflejaron satisfacción con los servicios recibidos, principalmente del área de enfermería, no obstante, una pequeña porción manifestó inconformismo, sin describir los motivos; otros consideraron que, es bueno, pero las instalaciones requieren de mejora como son las habitaciones y camillas. Se concluyó que, el servicio prestado a los pacientes de urgencias pediátricas del HUEM ofrece servicios de calidad, con atención, dando lo mejor de sí para los neonatos y niños.

**PALABRAS CLAVES:** ATENCIÓN, CALIDAD, PEDIATRÍA, SERVICIO.

**CARACTERISTICAS:**

**PÁGINAS:** 69 **PLANOS:**      **ILUSTRACIONES:**      **CD ROOM:**     

\*\*Copia No Controlada\*\*

PERCEPCION DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A PACIENTES DE  
URGENCIAS PEDIATRICAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE LA  
CIUDAD DE CUCUTA, EN EL PRIMER SEMESTRE 2020.

BETTY SÁNCHEZ BÁEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
CUCUTA

2021

PERCEPCION DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A PACIENTES DE  
URGENCIAS PEDIATRICAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE LA  
CIUDAD DE CUCUTA, EN EL PRIMER SEMESTRE 2020.

Proyecto de Grado Presentado como Requisito para Optar al Título de Administrador de los  
Servicios de la Salud

Autor

BETTY SÁNCHEZ BÁEZ

Tutor

Dra. SORELBA GOMEZ MINA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

CUCUTA

2021



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

HORA: 6:30 P.M.

FECHA: 6 DE ABRIL DEL 2021

JURADOS: ROSA MARIA ANDRADE MALDONADO

MARIA ELENA RAMIREZ

CAROLINA GARCIA PINO

TITULO DE LA TESIS: PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A PACIENTES DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEZ DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, EN EL PRIMER SEMESTRE 2020

DIRECTORA: SORELBA GOMEZ MINA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>BETTY SANCHEZ BAEZ</u>	<u>0790744</u>	<u>4.1</u>	<u>APROBADA</u>

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DE LOS JURADOS:

Rosa M. Andrade M.

C.C. 27.893.926

Código 04922

Maria Elena Ramirez

C.C. 60.291.528

Código 05880

Carolina Garcia Pino

C.C. 60.447.366

Código 05260

Vo. Bo.

L. Mora

LIGIA TERESA MORA DELGADO  
PRESIDENTA (E) COMITÉ CURRICULAR

## **Agradecimientos**

Hoy al culminar una etapa tan anhelada y soñada en mi vida, no me queda más que dar gracias al Dios todo poderoso, quien a través de mi vida me ha mostrado el camino que debo recorrer en la búsqueda de la perfección, la profesionalización y la felicidad.

A mi madre Ana lucia quien siempre ha estado ahí como ese bastón de apoyo de las largas jornadas de estudio, mi padre Algemiro mi ANGEL se que desde el cielo me cuidas, me guías y también sé que estas orgulloso de este logro que hoy alcanzo, mi hermanita Amelia quien a pesar de las circunstancias que hemos pasado siempre ha estado a mi lado apoyándome diciéndome “ hágale tú puedes “ te debo esta y muchas más, Primo Jesús Higuera que sería de mi sin tu ayuda gracias por apoyarme en este proyecto, ustedes se convirtieron en mi motor y aliciente para continuar y sacar adelante mi carrera.

A mi alma mater, cada uno de los directivos y docentes, por la paciencia, sabiduría aplicada en mi proceso educativo, pues a través de sus enseñanzas he sabido romper con cada obstáculo y puedo considerarme lista para servir a la sociedad.

## Tabla de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	11
1. Problema	13
1.1 Descripción del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación	17
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes Investigativos	20
2.1.1 Internacionales	20
2.1.2 Nacionales	22
2.2 Marco Teórico	24
2.3 Marco Conceptual	28
2.4 Marco Legal	30
2.5 Marco Contextual	33
2.6 Realidad Actual	33
3. Metodología	40
3.1 Naturaleza de la Investigación	40

3.2 Tipo de Estudio	40
3.3 Población y Muestra	41
3.3.1 Población	41
3.3.2 Muestra	41
3.4 Criterios de Inclusión	42
3.5 Técnicas de Recolección de Información	42
3.6 Procesamiento de la Información	43
3.7 Aspectos Éticos	43
4. Resultados	45
5. Conclusiones y Recomendaciones	59
5.1 Conclusiones	59
5.2 Recomendaciones	60
Bibliografía	61
Anexos	64