



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): XIOMARA **APELLIDOS:** BOTELLO LEAL

NOMBRE (S): NURY MARIA **APELLIDOS:** IBARRA NAVAS

NOMBRE (S): LUIS DANIEL **APELLIDOS:** IBARRA NAVAS

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ENFERMERÍA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): LIGIA TERESA **APELLIDOS:** MORA DELGADO

TITULO DE LA TESIS: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA ESTRATEGIA “SERVICIO AMIGABLE” PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES EN LAS IPS DE ESE IMSALUD CÚCUTA AÑO 2012

RESUMEN:

Se realizó la caracterización geográfica de los usuarios que asisten al programa, describiendo la accesibilidad del programa según el usuario y personal de salud. Igualmente, se estableció e identificó la relación con respecto al trato que recibe el usuario del personal que presta el servicio según el portafolio de la IPS. Por último, se analizó el servicio de salud a partir de los componentes del servicio amigable para adolescentes y jóvenes implementado en cada IPS.

Palabras clave: grado, satisfacción, estrategia, amigable, IPS.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 82

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA ESTRATEGIA “SERVICIO AMIGABLE”
PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES EN LAS IPS DE ESE IMSALUD CÚCUTA
AÑO 2012

XIOMARA BOTELLO LEAL
NURY MARIA IBARRA NAVAS
LUIS DANIEL IBARRA NAVAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA ESTRATEGIA “SERVICIO AMIGABLE”
PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES EN LAS IPS DE ESE IMSALUD CÚCUTA
AÑO 2012

XIOMARA BOTELLO LEAL
NURY MARIA IBARRA NAVAS
LUIS DANIEL IBARRA NAVAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Enfermero

Director
LIGIA TERESA MORA DELGADO
Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACION TRABAJO DE GRADO

FECHA: SAN JOSE DE CUCUTA, 19 DE FEBRERO DE 2013 HORA: 10:45 A.M.

LUGAR: FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD-EC-202

PROGRAMA DE: ENFERMERIA

TITULO DE LA TESIS: "GRADO DE SATISFACCION CON LA ESTRATEGIA "SERVICIO AMIGABLE" PARA ADOLESCENTES Y JOVENES EN LAS IPS DE ESE IMSALUD CUCUTA AÑO 2012".

JURADOS: MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDOÑEZ
RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA
ANGELICA URIBE MENESES

DIRECTOR: LIGIA TERESA MORA DELGADO

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTE:	CODIGO	NOTA	CALIFICACION		
			(A)	(M)	(L)
<u>XIOMARA BOTELLO LEAL</u>	<u>1800055</u>	<u>4.0</u>	X		
<u>NURY MARIA IBARRA NAVAS</u>	<u>1800131</u>	<u>4.0</u>	X		
<u>LUIS DANIEL IBARRA NAVAS</u>	<u>1800175</u>	<u>4.0</u>	X		

FIRMA.

MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDOÑEZ

RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA

ANGELICA URIBE MENESES

Vo.Bo. MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDOÑEZ

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	11
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACION	16
1.4 OBJETIVOS	18
2. REFERENTES TEORICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEORICO	24
2.3 MARCO LEGAL	29
3. METODOLOGÍA	32
3.1 TIPO DE ESTUDIO	32
3.2 POBLACION Y MUESTRA	32
3.3 METODOS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS.	36
3.4 PLAN DE ANALISIS	38
3.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	39
4. ASPECTOS ETICOS	40
5. ANÁLISIS Y RESULTADOS	41

5.1 COMPONENTE 1. ACCESO DE ADOLESCENTES Y JOVENES A LOS SERVICIOS DE SALUD Y OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION	41
5.2 COMPONENTE 2: PROFESIONALES Y PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	46
5.3 COMPONENTE 3: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE ATENCION	49
5.4 COMPONENTE 4: DISPONIBILIDAD DE UNA AMPLIA GAMA DE SERVICIOS	52
5.5 COMPONENTE 5: PARTICIPACION JUVENIL, SOCIAL Y COMUNITARIA	54
6. CONCLUSIONES	58
7. RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	63