

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/136

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): RUBY JULIETH APELLIDOS: ORTÍZ ESPINEL

NOMBRE(S): KELLY JOHANNA APELLIDOS: CORREA HERNANDEZ

NOMBRE(S): MARÍA FERNANDA APELLIDOS: QUIJANO GARCÍA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ENFERMERÍA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MÓNICA APELLIDOS: PEÑALOZA GARCÍA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, DURANTE EL II SEMESTRE DE 2015, SOBRE EL CUIDADO DEL EGRESADO DE ENFERMERÍA DE LA UFPS, QUE REFLEJA LA CALIDAD EN SU FORMACIÓN PROFESIONAL

RESUMEN

El presente estudio utilizó un paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal, con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios externos de las instituciones de salud de la ciudad de Cúcuta, durante el II semestre de 2015, sobre la gestión de la calidad del cuidado del profesional de enfermería egresado. Los resultados permitieron caracterizar a los usuarios externos de las instituciones de salud de la ciudad de Cúcuta, según las variables socio demográficas de interés. Igualmente, se identificó la percepción que tiene el cliente externo sobre los factores implícitos y explícitos presentes en los egresados en su ejercicio profesional. Por último, se estableció la comparación entre los factores implícitos y explícitos del Modelo de la Atención Burocrática, con cada servicio de uso por el usuario externo.

PALABRAS CLAVE: percepción, gestión de la calidad, egresado, profesional de enfermería, paciente.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 136 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LAS INSTITUCIONES DE
SALUD DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, DURANTE EL II SEMESTRE DE 2015,
SOBRE EL CUIDADO DEL EGRESADO DE ENFERMERIA DE LA UFPS, QUE
REFLEJA LA CALIDAD EN SU FORMACIÓN PROFESIONAL

RUBY JULIETH ORTÍZ ESPINEL
KELLY JOHANNA CORREA HERNANDEZ
MARÍA FERNANDA QUIJANO GARCÍA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
SAN JOSE DE CUCUTA
2016

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LAS INSTITUCIONES DE
SALUD DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, DURANTE EL II SEMESTRE DE 2015,
SOBRE EL CUIDADO DEL EGRESADO DE ENFERMERIA DE LA UFPS, QUE
REFLEJA LA CALIDAD EN SU FORMACIÓN PROFESIONAL

RUBY JULIETH ORTÍZ ESPINEL
KELLY JOHANNA CORREA HERNANDEZ
MARÍA FERNANDA QUIJANO GARCÍA

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

Director:
MÓNICA PEÑALOZA GARCÍA
Maestría de Enfermería con énfasis en Cuidado para la Salud Cardiovascular

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
SAN JOSE DE CUCUTA
2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACION

FECHA: SAN JOSE DE CUCUTA, 23 DE DICIEMBRE 2015 HORA: 02:00 P.M

LUGAR: AUDITORIO FACULTAD DE SALUD PROGRAMA DE: ENFERMERIA

TITULO DE LA TESIS: "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, DURANTE EL II SEMESTRE DE 2015, SOBRE EL CUIDADO DEL EGRESADO DE ENFERMERÍA DE LA UFPS, QUE REFLEJA LA CALIDAD EN SU FORMACIÓN PROFESIONAL"

JURADOS: DORIS AMPARO PARADA RICO
GLORIA OMAIRA BAUTISTA ESPINEL
DORIS BEATRIZ OTERO HERNANDEZ

DIRECTOR: MÓNICA PEÑALOZA GARCÍA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACION		
			(A)	(M)	(L)
<u>RUBY JULIETH ORTIZ ESPINEL</u>	<u>1800357</u>	<u>3.8</u>	<u>X</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
<u>MARIA FERNANDA QUIJANO GARCIA</u>	<u>1800381</u>	<u>3.8</u>	<u>X</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
<u>KELLY JOHANNA CORREA HERNANDEZ</u>	<u>1800386</u>	<u>3.8</u>	<u>X</u>	<u>—</u>	<u>—</u>

FIRMA JURADO:


DORIS AMPARO PARADA RICO


GLORIA OMAIRA BAUTISTA ESPINEL


DORIS BEATRIZ OTERO HERNANDEZ


Vo. Bc. DORIS AMPARO PARADA RICO
Directora Programa de Enfermería

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 TÍTULO	15
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.4 JUSTIFICACION	18
1.5 OBJETIVOS	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
2. MARCO REFERENCIAL	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO CONCEPTUAL	25
2.2.1 Percepción	25
2.2.2 Gestión de la calidad de cuidado	26
2.2.3 Calidad de la formación	27
2.2.4 Egresado	28
2.2.5 Profesional de enfermería	29
2.2.6 Usuario	30
2.2.7 Usuario externo	30
2.2.8 Instituciones de salud	30

2.3 MARCO TEORICO	32
2.3.1 Conceptos principales y definiciones	35
2.3.2 Metaparadigmas desarrollados en la teoría	37
2.3.3 Afirmaciones teóricas	38
2.4 MARCO CONTEXTUAL	42
2.5 MARCO LEGAL	48
3. DISEÑO METODOLÓGICO	51
3.1 TIPO DE ESTUDIO	51
3.2 POBLACION Y MUESTRA	51
3.2.1 Población	51
3.2.2 Muestra	53
3.2.3 Criterios de inclusión	54
3.2.4 Criterios de exclusión	54
3.2.5 Métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de la información.	55
3.3 CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO	55
3.3.1 Proceso de validación facial o de apariencia y de contenido.	58
3.3.2 Evaluación de la confiabilidad interna y validez de construcción lógica.	61
3.3.3 Interpretación del instrumento.	67
3.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PLAN DE ANALISIS DE RESULTADOS	68
4. ASPECTOS ETICOS	69
5. RESULTADOS	70

5.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DE LA CIUDAD DE CÚCUTA SEGÚN LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE INTERÉS	71
5.2 PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LOS FACTORES IMPLÍCITOS PRESENTES EN LOS EGRESADOS EN SU EJERCICIO PROFESIONAL	74
5.2.1 Percepción del cliente externo sobre el cuidado de enfermería	74
5.2.2 Percepción del cliente externo sobre el cuidado espiritual – ético	75
5.3 PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LOS FACTORES EXPLÍCITOS QUE INFLUYEN EN EL SERVICIO QUE PRESTA EL EGRESADO	77
5.3.1 Percepción del cliente externo sobre los factores educativos	77
5.3.2 Percepción del cliente externo sobre los factores físicos	79
5.3.3 Percepción del cliente externo sobre los factores socioculturales	80
5.3.4 Percepción del cliente externo sobre los factores legales	82
5.3.5 Percepción del cliente externo sobre los factores tecnológicos	83
5.3.6 Percepción del cliente externo sobre los factores económicos	85
5.3.7 Percepción del cliente externo sobre los factores políticos	86
5.4 COMPARACIÓN ENTRE LOS FACTORES IMPLÍCITOS Y EXPLÍCITOS DEL MODELO DE LA ATENCIÓN BUROCRÁTICA, CON CADA SERVICIO DE USO FRECUENTE POR EL USUARIO	88
5.5 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DE LA CIUDAD DE CÚCUTA, DURANTE EL II SEMESTRE DE 2015, SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EGRESADO DE LA UFPS	97
6. DISCUSION	99
7. CONCLUSIONES	100

8. RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFIA	102
ANEXOS	111