

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/110

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): KAREN JULIETH APELLIDOS: SANTANDER TORRES

NOMBRE(S): JESSICA ANDREA APELLIDOS: BAYONA ROJAS

NOMBRE(S): CINDY YANEIRA APELLIDOS: PALLARES GONZALEZ

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ENFERMERIA

DIRECTOR: _____

NOMBRE(S): LIGIA TERESA APELLIDOS: MORA DELGADO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS ADULTO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE JUNIO – AGOSTO DE 2016

RESUMEN

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos; paciente, prestador, asegurador o entidad tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquellos determinantes que más valora. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. El estudio se desarrolló en el servicio de urgencias del Hospital Universitario Erasmo Meoz, Se realizó un estudio tipo descriptivo de corte transversal en el que se describió la percepción sobre la calidad de la atención de los servicios de urgencias adultos en una institución de cuarto nivel; la recolección de la información se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento tipo encuesta, llamado escala multidimensional SERVQUAL. La población la conformaron 340 usuarios asistentes al servicio.

PALABRAS CLAVE: Atención de urgencia, Paciente, Conocimientos.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 110 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

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

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR LOS USUARIOS DEL
SERVICIO DE URGENCIAS ADULTO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO

MEOZ DE JUNIO – AGOSTO DE 2016

KAREN JULIETH SANTANDER TORRES
JESSICA ANDREA BAYONA ROJAS
CINDY YANEIRA PALLARES GONZALEZ

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

2016

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR LOS USUARIOS DEL
SERVICIO DE URGENCIAS ADULTO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO

MEOZ DE JUNIO – AGOSTO DE 2016

KAREN JULIETH SANTANDER TORRES

JESSICA ANDREA BAYONA ROJAS

CINDY YANEIRA PALLARES GONZALEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Enfermera

Directora:

LIGIA TERESA MORA DELGADO

Enfermera Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS DE ENFERMERIA

SAN JOSE DE CUCUTA

2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACION

FECHA: SAN JOSE DE CUCUTA, 21 DE OCTUBRE DE 2016 HORA: 08:00 AM

LUGAR: AUDITORIO DE LA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE: ENFERMERIA

TITULO DE LA TESIS: "PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS ADULTO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEZO DE JUNIO-AGOSTO DE 2016"

JURADOS: LUZ MARINA BAUTISTA RODRIGUEZ
DIANA CAROLINA TORRES CARREÑO
NOHEMA GODOY GODOY

DIRECTOR: LIGIA TERESA MORA DELGADO

<u>NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:</u>	<u>CODIGO</u>	<u>NOTA</u>	<u>CALIFICACION</u> <u>(A) (M) (L)</u>
<u>KAREN JULIETH SANTANDER TORRES</u>	<u>1800511</u>	<u>4.1</u>	<u>X</u>
<u>JESSICA ANDREA BAYONA ROJAS</u>	<u>1800508</u>	<u>4.1</u>	<u>X</u>
<u>CINDY YANEIRA PALLARES GONZALEZ</u>	<u>1800512</u>	<u>4.1</u>	<u>X</u>

FIRMA JURADO:

LUZ MARINA BAUTISTA RODRIGUEZ

DIANA CAROLINA TORRES CARREÑO

NOHEMA GODOY GODOY

Vo. Bo. DORIS AMPARO PARADA RICO
Directora Programa Enfermería

Cuando dicen que la vida te pone pruebas, es por algo y esta vez me correspondió a mí, he sido capaz de superar todas estas gracias a Dios y a personas que realmente son valiosas para mí.

Mis Padres Graciela Torres Becerra y José Ariosto Torres Valderrama, a quienes amo con todo mi corazón, ya que a ustedes debo la persona que hoy soy, gracias a ti mamá porque has sido mi amiga incondicional, la que me ha apoyado, ayudado y entregado mucha fortaleza durante estos años, a ti papá por tu apoyo incondicional y tus sabios consejos, a mis hermanos Jesús David, Juan Esteban y Juan Sebastián mis compañeros de vida, les agradezco por estar presentes en este momento tan importante para mí.

Gracias al Doctor Audin Gamboa quien puso su confianza en mí, al apoyarme en el inicio de este camino. Mi familia que siempre me apoyo y han sido parte fundamental de este proceso, a esas personas que siento como mi familia amigas y amigos que me han entregado energías positivas y ánimo en los momentos de alegrías y tristezas.

A mis compañeras de tesis Andrea Bayona y Cindy Pallares, que a pesar de los buenos y malos momentos siempre permanecemos unidas.

Este es un nuevo paso que doy con mucha alegría y optimismo el cual sé que generara frutos para un futuro no muy lejano tanto personal como profesional.

Karen J. Santander Torres

Para triunfar en la vida no es importante llegar de primero, para triunfar simplemente hay que llegar.

Al culminar uno de mis objetivos, dedico esta tesis de grado a:

Dios Todopoderoso por ser mi guía espiritual que me conduce siempre al camino del bien, quien nos concede el privilegio de la vida y me da fuerzas para no desfallecer ante las adversidades y vencer todos los obstáculos.

A mis padres Luis Giovanny y Rosa Nelly por ser los pilares de mi formación, por enseñarme que las metas son alcanzables y que una caída no es una derrota sino el principio de una lucha que siempre termina en logros y éxitos. Gracias por su persistencia, amor y confianza. Este es el resultado de tener tan excelentes padres como lo son ustedes, Dios los bendiga, para ustedes este logro y todos los que me faltan alcanzar, éste es solo el comienzo. ¡Los Amo!

A mis hermanas Johana y Camila para que siempre tengan en cuenta que todo lo que nos proponamos en la vida lo podemos lograr si trabajamos fuerte y continuamente.

A toda mi familia que de una u otra forma contribuyeron para alcanzar esta meta, gracias.

A Andrés mi novio por ser parte importante y especial en mi vida, por brindarme su amor y comprensión. Te Amo.

Jessica Andrea Bayona Rojas

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Descripción del Problema	13
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	19
1.3 Justificación	19
1.4 Objetivos	22
2. Referentes Teóricos	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Teórico	35
2.3 Marco Legal	38
3. Diseño Metodológico	42
3.1 Tipo de Estudio	42
3.2 Población y Muestra	42
3.4 Métodos e Instrumentos para la Recolección de Datos	44
3.4 Procesamiento de la Información y Plan de Análisis de Resultados	45
4. Aspectos Éticos	47
5. Resultados	49
8. Conclusiones	79
9. Recomendaciones	82
Referencias Bibliográficas	83
Anexos	89