



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Biblioteca “Eduardo Cote Lamus”

RESUMEN TESIS DEL GRADO

AUTORES: DORIS MARINA ALBARRACIN VILLAMIZAR, GLADYS CORINA PEÑALOSA GONZALEZ, JAIME BASILIO ABRIL GORDILLO

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ENFERMERÍA

DIRECTORA: GLORIA ESPERANZA ZAMBRANO PLATA

TITULO DE LA TESIS: EFECTO DE LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, REGISTRO DE ENFERMERÍA Y ESTANCIA HOSPITALARIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA. E.S.E.

RESUMEN

El efecto de la aplicación del proceso de enfermería en la satisfacción del usuario, registro de enfermería y estancia hospitalaria en el servicio de pediatría del Hospital San Vicente de Arauca. E.S.E. se realizó un estudio cuasi experimental intragrupo, con valoración inicial, elaboración de procesos de enfermería, capacitación al personal de enfermería, e implementación de los procesos establecidos de acuerdo a las diez primeras causas de morbilidad. Los indicadores estudiados mostraron una notable mejoría.

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS 125 **PLANOS** **ILUSTRACIONES** 3 **DIPOSITIVAS**

ENCABEZAMIENTO DE MATERIA

FECHA _____

**EFFECTO DE LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE ENFERMERÍA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO, REGISTROS DE ENFERMERÍA Y
ESTANCIA HOSPITALARIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA
DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E**

**GLADYS CORINA PEÑALOZA GONZALEZ
DORIS MARINA ALBARRACIN VILLAMIZAR
JAIME BASILIO ABRIL GORDILLO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIO DE ENFERMERÍA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2000**

**EFFECTO DE LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE ENFERMERÍA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO, REGISTROS DE ENFERMERÍA Y
ESTANCIA HOSPITALARIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA
DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E**

GLADYS CORINA PEÑALOZA GONZALEZ

DORIS MARINA ALBARRACIN VILLAMIZAR

JAIME BASILIO ABRIL GORDILLO

**Trabajo elaborado como requisito para optar el título de
Enfermero**

**Director
GLORIA ESPERANZA ZAMBRANO PLATA
Enfermera Especialista**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIO DE ENFERMERIA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2000**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: 21 DE MARZO DEL 2000

HORA: 10:00 A.M.

LUGAR: EDIFICIO CREAD AULAS VIRTUALES

PLAN DE ESTUDIOS DE: ENFERMERIA

TITULO DE LA TESIS: "EFECTO DE LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE ENFERMERIA EN LA SATISFACCION DEL USUARIO, REGISTROS DE ENFERMERIA Y ESTANCIA HOSPITALARIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E."

JURADOS: LUZ MARINA BAUTISTA RODRIGUEZ
WILLIAM ATEHORTUA PUERTA
NANCY OBREGON

DIRECTOR: GLORIA ESPERANZA ZAMBRANO PLATA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES :	CODIGO	CALIFICACION		
		NUMERO	LETRA	(A) (M) (L)
<u>DORIS M. ALBARRACIN VILLAMIZAR</u>		3.5	TRES CINCO	<u>X</u>
<u>GLADYS CORINA PEÑALOZA GONZALEZ</u>		3.5	TRES CINCO	<u>X</u>
<u>JAIME BASILIO ABRIL GORDILLO</u>		3.5	TRES CINCO	<u>X</u>

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

Vo.Bo.
Coordinador Comité Curricular de Enfermería

A la memoria de mi padre por infundir en mi el deseo de superación.

A mis hijas Vanessa y Camila, a mi madre y familia por su comprensión y apoyo durante mis estudios.

A Gladys, por su colaboración en los momentos difíciles.

Doris Marina

Dedico este gran triunfo a Jaime Andrés, a mi familia y amigos que me apoyaron y acompañaron en este momento trascendental para mi vida.

Jaime Basilio

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan agradecimientos por su colaboración y dedicación en el presente proyecto a:

Licenciada Gloria Esperanza Zambrano Plata Directora Científica.

Mg. William Atehortua Asesor Metodológico.

Nestor Cely Asesor Metodológico.

Dianne Sofía González, María Rosario Lara, Olga Marina Vega Angarita, Maria Mercedes Ramírez, Gladys Sánchez Villamizar y Enfermeras especialistas del área asistencial: Adriana Moros Clavijo, Ruth Salazar de Quintero.

Al personal de Enfermería del servicio de pediatría del Hospital San Vicente de Arauca.

Wilman Castellón Coordinador Departamento de enfermería del Hospital San Vicente de Arauca.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	18
1. TITULO	22
2. PROBLEMA	23
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	23
3. JUSTIFICACIÓN	26
4. ANTECEDENTES	28
5. OBJETIVOS	31
5.1 OBJETIVO GENERAL	31
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	31
6. MARCO TEORICO	33
6.1 MARCO CONCEPTUAL	33
6.2 MARCO LEGAL	34
6.3 PROCESO DE ENFERMERIA	35
6.3.1 Historia	35
6.3.2 Definición	39
6.3.3 Ejecución del Proceso de Enfermería	39
6.3.3.1 Valoración	39
6.3.3.2 Diagnóstico de Enfermería	43
6.3.3.3 Planificación	46

6.3.3.4 Actividades de Enfermería	47
6.3.3.5 Evaluación	50
6.4 TEORIAS QUE FUNDAMENTAN EL PROCESO DE ENFERMERÍA	51
6.4.1 Establecimientos de Prioridades	51
6.4.2 Teoría de Enfermería de Dorotea Orem	52
6.5 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	53
6.6 INDICADORES HOSPITALARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN ENFERMERIA	54
6.7 INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	54
7. HIPÓTESIS	57
7.1 HIPÓTESIS GENERAL	57
7.2 HIPÓTESIS ALTERNATIVA	57
8. IMPLICACIONES ÉTICAS	56
9. METODOLOGÍA	57
9.1 TIPO Y DISEÑO GENERAL DEL ESTUDIO	57
9.2 POBLACIÓN	61
9.3 MUESTRA	61
9.4 VARIABLES Y SU MEDICIÓN	64
9.5 METODOS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS	66
9.5.1 Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo	66
9.5.2 Registro de Enfermería	66
9.5.3 Modelo para la Aplicación del Proceso de Enfermería: Guía de Valoración	67

9.5.4 Libro de Ingresos y Egresos del Servicio de Pediatría	67
9.6 PRUEBA PILOTO	68
9.7 PLAN DE TABULACION	68
9.7.1 Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo	68
9.7.2 Auditoria de los Registros de Enfermería	69
9.7.3 Guías de Valoración	69
9.8 ANALISIS	70
10. PRESUPUESTO	72
10.1 RESUMEN DE INGRESOS	72
10.2 RESUMEN DE EGRESOS	72
11. RESULTADOS	74
11.1 PLAN DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	74
12. CONCLUSIONES	83
13. RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	89