

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): YESICA MAGALY **APELLIDOS:** HERNANDEZ DUARTE

NOMBRE(S): YORELLY KATHERINE **APELLIDOS:** SANCHEZ FORERO

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ENFERMERÍA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MYRIAM **APELLIDOS:** GARCIA GOMEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA POR PARTE DE LOS USUARIOS DEL AREA DE HOSPITALIZACIÓN SEXTO PISO DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A, DURANTE EL II SEMESTRE DEL AÑO 2015

RESUMEN

El objetivo principal fue determinar la percepción de la calidad de cuidado de enfermería por parte de los usuarios en el área de hospitalización del sexto piso de la Clínica San José de Cúcuta S.A, durante el II Semestre del año 2015.; a través de la aplicación del instrumento CARE-Q. Siendo un estudio de tipo cuantitativo no probalístico por conveniencia de corte trasversal; teniendo como muestra 250 usuarios del área de hospitalización. Como resultado se obtuvo que la población global encuestada el 60% manifiesta un nivel de satisfacción alto y el 40% de la población un nivel de satisfacción medio, no se encuentra nivel de satisfacción bajo, lo cual significa que los pacientes están satisfechos con la atención que le brinda el personal de enfermería de la clínica en cuanto a todas las categorías. Concluyendo que la mayoría de los pacientes que participaron en el estudio, manifiestan sentir un nivel de satisfacción alto en las categorías accesibilidad, explica y facilita, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento, y un nivel de satisfacción medio en las categorías conforta y se anticipa, cabe anotar que la escala de medición tomada tiene rangos de medición muy amplios lo que no permite especificar el valor real del resultado obtenido.

PALABRAS CLAVE: percepción, calidad del cuidado, enfermería.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 71 **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 LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA POR PARTE
DE LOS USUARIOS DEL AREA DE HOSPITALIZACIÓN SEXTO PISO DE LA
CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A, DURANTE EL II SEMESTRE DEL AÑO
2015

YESICA MAGALY HERNANDEZ DUARTE
YORELLY KATHERINE SANCHEZ FORERO

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

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA POR PARTE
DE LOS USUARIOS DEL AREA DE HOSPITALIZACIÓN SEXTO PISO DE LA
CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA S.A, DURANTE EL II SEMESTRE DEL AÑO
2015

YESICA MAGALY HERNANDEZ DUARTE
YORELLY KATHERINE SANCHEZ FORERO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Enfermera

Directora:
MYRIAM GARCIA GOMEZ
Especialista Auditora en Salud

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, 5 DE FEBRERO DE 2015 HORA: 03:00 PM

LUGAR: AUDITORIO FACULTAD CIENCIAS SALUD PROGRAMA DE: ENFERMERIA

TITULO DE LA TESIS: "PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA POR PARTE DE LOS USUARIOS DEL AREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL SEXTO PISO DE LA CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA S.A DURANTE EL II SEMESTRE DEL 2015"

JURADOS: GLORIA OMAIRA BAUTISTA ESPINEL
DIANA CAROLINA SILVA
LIGIA TERESA MORA DELGADO

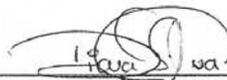
DIRECTOR: MYRIAM GARCIA GOMEZ

<u>NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:</u>	<u>CODIGO</u>	<u>NOTA</u>	<u>CALIFICACION</u> <u>(A) (M) (L)</u>
<u>YESICA MAGALY HERNANDEZ DUARTE</u>	<u>1800388</u>	<u>3.8</u>	<u>X</u>
<u>YORELLY KATHERINE SANCHEZ FORERO</u>	<u>1800421</u>	<u>3.8</u>	<u>X</u>

FIRMA JURADO:



GLORIA OMAIRA BAUTISTA ESPINEL



DIANA CAROLINA SILVA SANCHEZ



LIGIA TERESA MORA DELGADO



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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	9
1. PROBLEMA	10
1.1 TITULO	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	10
1.2.1 Formulación del problema	10
1.3 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	10
1.4 JUSTIFICACIÓN	14
1.5 OBJETIVOS	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO CONCEPTUAL	24
2.3 MARCO TEORICO	27
2.4 MARCO CONTEXTUAL	29
2.4.1 Mapa de procesos de calidad	31
2.4.2 Categoría del cuidado de enfermería	31
2.5 MARCO LEGAL	32
3. DISEÑO METODOLÓGICO	36

3.1 TIPO DE ESTUDIO	36
3.2 POBLACIÓN	36
3.2.1 Muestra	36
3.2.2 Criterios de inclusión	36
4. PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS	39
5. ASPECTOS ÉTICOS	41
6. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	43
7. CONCLUSIONES	53
8. RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	62