



**CULTURA DE HUMANIZACIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA HUMANIZARTE EN EL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2018.**

ESTUDIANTES:

**IVONNE CARIME CARABALI MEDINA
LAURA MARCELA MATURANA BANGUERO
LORENA MEDINA GONZALIAS
MAGDOLY ORDOÑEZ SINISTERRA**

**SANTIAGO DE CALI – VALLE
SEPTIEMBRE DE 2018**



**CULTURA DE HUMANIZACIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA HUMANIZARTE EN EL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2018.**

ESTUDIANTES:

**IVONNE CARIME CARABALI MEDINA
LAURA MARCELA MATURANA BANGUERO
LORENA MEDINA GONZALIAS
MAGDOLY ORDOÑEZ SINISTERRA**

DOCENTE:

RICHARD NELSON ROMÁN MARÍN.

**SANTIAGO DE CALI – VALLE
SEPTIEMBRE DE 2018**

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primero a Dios por sus bendiciones, pero también a todas las personas que participaron en nuestro proceso pedagógico, especialmente a nuestros familiares por su apoyo constante e incondicional, y al profesor Richard Nelson Román Marín por su enorme paciencia, responsabilidad, colaboración y dedicación a nuestro trabajo

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:	12
2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN	15
4. OBJETIVOS	17
4.1 OBJETIVO GENERAL	17
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	17
5. MARCO TEÓRICO	18
5.1 MARCO CONTEXTUAL	20
5.2 TIPO DE ESTUDIO	22
5.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	22
6. METODOLOGÍA	23
6.1 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN	23
6.2 MUESTRA	23
6.3 TIPO DE MUESTRA	23
7. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA	24
8. CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	25
9. MATERIALES Y MÉTODOS	28
10. CONSIDERACIONES ÉTICAS.	29
11. ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
11.1 ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO	31

11.2 ANÁLISIS BI-VARIADO	56
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA	71
ANEXOS	72

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. valores institucionales	20
Tabla 2. Sociodemográfico	25

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Rangos de edad	31
Grafica 2. Etnia	32
Grafica 3. Lugar de procedencia	33
Grafica 4. Nivel de escolaridad	33
Grafica 5. ¿Con quién vive?	34
Grafica 6. Estado civil	35
Grafica 7. Ocupación	36
Grafica 8. ¿Tiene hijos?	36
Grafica 9. ¿Tiene un respeto profundo por las necesidades del otro?	37
Grafica 10. ¿No desiste de transmitir esperanza a otros?	38
Grafica 11. ¿Permanece sensitivo a las necesidades de otros?	39
Grafica 12. ¿Comunica a otros con una actitud de ayuda y confianza?	40
Grafica 13. ¿Expresa sentimientos positivos y negativos?	41
Grafica 14. ¿Comprende que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano?	42
Grafica 15. ¿Considera las relaciones antes que los reglamentos?	43
Grafica 16. ¿Basa las relaciones en lo que es mejor para las personas?	44
Grafica 17. ¿Comprende plenamente lo que las situaciones significan para las personas?	45
Grafica 18. ¿Va más allá de lo superficial para conocer bien a la gente?	46
Grafica 19. ¿Implementa bien habilidades y técnicas?	47
Grafica 20. ¿Elije técnicas que lograrán las metas?	48
Grafica 21. ¿Concede plena consideración a los factores situacionales?	49
Grafica 22. ¿Se centra en ayudar a crecer a otros?	50
Grafica 23. ¿Deja tiempo para necesidades personales y crecimiento?	51
Grafica 24. ¿Se permite tiempo para las oportunidades de cuidado?	52
Grafica 25. ¿Permanece comprometido en una relación continua?	53
Grafica 26. ¿Escucha cuidadosamente y está abierto a la retroalimentación?	54
Grafica 27. ¿Cree que otros tienen un potencial que puede lograrse?	55

Grafica 28. Edad vs escolaridad	56
Grafica 29. Estado civil vs Número de hijos	57
Grafica 30. Deja tiempo para necesidades personales y crecimiento vs estado civil.	58
Grafica 31. Etnia vs lugar de procedencia	59
Grafica 32. Tiene un profundo respeto por las necesidades del otro vs Rangos de edad	60
Grafica 33. Implementa bien habilidades y técnicas vs nivel de escolaridad	61
Grafica 34. Etnia vs Comprende que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano.	62
Grafica 35. Escucha cuidadosamente y recibe retroalimentación por rangos de edad.	63
Grafica 36. Va más allá de lo superficial vs se centra en ayudar a los otros.	64
Grafica 37. Soluciona problemas creativamente vs elije técnicas que lograrán las metas	64
Grafica 38. Se centra en ayudar a otros vs edad.	65

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Consentimiento informado para participantes de la investigacion.	72
Anexo B. Encuesta datos sociodemográficos	73
Anexo C. Escala nyberg caring assessment - cultura de humanizacion.	75

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proceso de brindar cuidado de salud a las personas, familias o grupos, además de requerir una dinámica de transacciones humano – humano, requiere de una serie de elementos complejos que el profesional asistencial / administrativo posee y que abarcan. Conocimientos bien diferenciados, dedicación y valores humanos, porque en el acto de cuidar hay inmersa una relación personal y moral con el sujeto de cuidado.

Teniendo en cuenta que el cuidado a través de la historia ha tenido diferentes variaciones en cuanto a su conceptualización, interpretación y aplicación en la práctica. Es prioritario, conocer si se ha interiorizado en los profesionales de salud asistenciales y administrativos para brindarlo en forma integral y humanizada.

Actualmente, el sector salud en Colombia tiene como desafío humanizar la atención en los servicios a los pacientes o usuarios como consecuencia obvia de los avances alcanzados en los resultados de la salud de la población y la protección financiera de los pacientes colombianos.

El Ministerio de Salud y Protección Social aseguran que se posee la necesidad de avanzar en este aspecto, el cual es fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, es importante generar cambios culturales en las organizaciones. Para ello se requiere entender tanto el personal asistencial de los servicios de salud como los administrativos el concepto o percepción del paciente en el tema de la humanización, empezar a tener cultura en donde se logre que el paciente se sienta bien tratado, que manifieste estar contento luego de recibir atención, esto significa tener una cultura del buen trato.

Destacar que cada acción, llamase procedimiento, manejo de protocolo o de equipos de alta tecnología, utilización de habilidades destrezas y aplicación de conocimiento científicos, se lleva a cabo en ejercicio profesional sin desconocer que se está trabajando con persona que necesitan afecto, amor, dedicación, comprensión, compromiso y muchas otras características que implican brindar cuidado humanizado.

Por lo general los usuarios llegan a las instituciones de salud en busca de ayuda de atención, de obtener servicios con calidad, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En los últimos tiempos se ha visto que las competencias administrativas se han otorgado a la parte asistencial, permitiendo que de alguna manera se pierda el vínculo directo con el paciente lo cual hace que se olvide la esencia principal frente a la prestación de servicios humanizados. Esto implica la necesidad de integrar la calidad frente al cuidado humanizado para así lograr la satisfacción del usuario.

Mostrar una fuerte preocupación por fortalecer la seguridad del paciente, lograr una comunicación asertiva, la cual se logra cuando se genera confianza y se establecen canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente. Esto, permite transmitir de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo a la condición de cada ser humano, por lo tanto, el personal administrativo debe tener un alto compromiso social donde su mayor esfuerzo este enfocado hacia la calidad del servicio, reflejado en una buena atención a los usuarios.

Realizar trabajo humanizado implica realizar planes de mejora continua hasta reducir el mínimo de errores que se interponen frente al logro de la satisfacción del usuario y aumento de los beneficios para el paciente y su entorno. En este sentido, se recalca que uno de los objetivos de la Unidad Médica Humanizarte S.A.S, es buscar el bienestar del usuario y su entorno en la familia y la comunidad, basados en sus principios enfocados en la humanización del servicio.

En la revisión de literatura se evidenció que son pocos los estudios que revelen el nivel de satisfacción del usuario frente a la atención humanizada por parte del personal asistencial / administrativo. Dicho lo anterior, es importante realizar este estudio para determinar el grado de percepción del personal frente a la cultura humanización de los servicio ofertados, por un lado porque se está enriqueciendo la literatura en el tema y por otro lado, con esta investigación se contribuye a la mejora dentro de la institución mediante la identificación de factores que están afectando la calidad del servicio y que basado en la evidencia se harán las respectivas recomendaciones.

En base a lo anterior se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de la cultura de humanización del personal asistencial y administrativo de la Unidad Médica Humanizarte S.A.S en el primer trimestre del año 2018?

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Cultura de Humanización.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿Cuál es la percepción de la cultura de humanización del personal asistencial y administrativo de la Unidad Médica Humanizarte en el primer trimestre del año 2018?

2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

El ejercicio de la salud en Colombia, a pesar de que hay pocos registros en materia de humanización de la salud, se ha convertido para efectos de la calidad de la atención clínica, en el ejemplo más claro de lo que últimamente los usuarios reclaman de las instituciones: un tratamiento más humano y digno.

Como muestra de ello, Los usuarios bogotanos dentro de sus principales quejas, contra las Empresas Promotoras de Salud del régimen contributivo (EPS), subsidiado (EPSS) e instituciones prestadoras de servicios (IPS) es que les nieguen servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (POS).

Pero las situaciones que más están molestando últimamente a los pacientes y que parecen, según las quejas, estar haciendo carrera entre esas instituciones son la atención "deshumanizada", el maltrato, la extralimitación y el abuso que cometen empleados y, en algunos casos, hasta el personal médico contra los enfermos.

Esos hechos se reflejan por el número de quejas recibidas el año pasado por la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y la Personería de Bogotá.

En el 2012 hubo 10.716 reclamaciones, es decir, un promedio de 29 diarias. De esa cifra total, 7.723 se formularon ante la SDS y los 2.993 restantes, ante la Personería. La cifra es mayor, si se

tiene en cuenta que muchos pacientes no denuncian, por desconocimiento de sus derechos o porque recurren directamente a la tutela.

En Cali en entrevistas realizadas entre el 14 de septiembre y el 20 de octubre de 2015, (Cali como vamos, 215) muestran que a pesar de la amplia cobertura (95%) cada vez menos personas se sienten satisfechas con el servicio de salud que reciben (Reina, 2014); en esta ciudad solo el 45% de los participantes en la más reciente encuesta de percepción ciudadana considera que se le garantiza el derecho a la salud y apenas el 56% se siente satisfecho con la atención brindada.

La IPS, humanizarte se ha comprometido en brindar servicios diseñados para promover la salud y prevenir la enfermedad, con base en criterios de alta calidad técnico–científica, una concepción de atención humanizada y una alta sensibilidad social en la relación Usuario. Es por ello, que al adentrarnos a observar la humanización como un tema que en la actualidad no es nuevo en el entorno de la salud, si bien se puede percibir como un tema que se ha ido popularizando, pero las necesidades asistenciales en los enfermos por una mayor comprensión de su experiencia subjetiva de padecimiento han permanecido en la historia. Sin embargo, no se desconoce que el dilema de la deshumanización que se encuentra actualmente sea de especial atención por la sociedad en general.

3. JUSTIFICACIÓN

Cuando se habla de humanización en salud suena algo contradictorio pues las entidades de salud están creadas con el fin de prevenir y curar las enfermedades prestando servicios teniendo encuentra como eje principal el ser humano. Sin embargo, el tema, sobre todo, conlleva la interacción de múltiples factores y constantemente se viene escuchando las palabras Humanizar y Humanización de servicios la idea es detenerse e indagar que cambios han transcurrido para que estos términos sean cada vez más mencionados.

Desafortunadamente vemos que las quejas de los usuarios del sistema de salud, son cada vez mayores por la poca cortesía de quienes brindan los servicios de salud, por la demora en las autorizaciones, por la incapacidad de una solución a tiempo, esto crea barreras en el acceso a los servicios, que sean prestados de forma óptima y de buena calidad, con trato digno y respetuoso.

La prestación de los servicios de salud, no solamente depende del personal asistencial, sino también en gran volumen del personal administrativo, lo cual ellos son la puesta de entrada para los usuarios, evidenciando una carga laboral muy alta, donde el cumplimiento de indicadores de forma inconsistente, prima sobre la calidad de atención.

Indagando cuales pueden ser las razones de esta carencia, se encuentra que pueden ser varias y de origen diferente. el tiempo es un factor clave, hoy en día las consultas médicas se limitan a un espacio de 15 a 20 minutos máximo., la tecnología por ejemplo entre más se moderniza más distantes vuelve las personas., esto conlleva a evitar realizar diagnostico profundos y que conlleven a encontrar verdaderas causas de enfermedades, otras de las causas más arraigadas que conllevan a la deshumanización del servicio es el tema financiero, tratan de minimizar costos viéndose afectados los usuarios.

De esta forma la cultura de humanización es pensado y concebido en función de la persona desde un punto de vista integral, es decir , considerado su dimensión física, intelectual, espiritual, social y emocional para proteger y promover la salud sin discriminaciones, procurando que no sea solo el restablecimiento de la salud sino que el proceso para conseguirlo complete elementos afectivos,

personales, éticos y profesionales que permitan que el paciente y su familia encuentren competencia técnica, respeto, seguridad, confianza, cordialidad y comunicación oportuna entre otros elementos. (1)

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Describir la percepción de la cultura de humanización del personal asistencial y administrativo de la Unidad Médica Humanizarte S.A.S en el primer semestre del año 2018.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar la comunicación asertiva del personal administrativo y asistencial de la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.
- Percibir el clima laboral del personal administrativo y asistencial de la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.
- Identificar las estrategias que fomentan la seguridad del paciente en la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

5. MARCO TEÓRICO

PERCEPCIÓN:

Es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno (interpretación). También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

CULTURA:

Es todo complejo que incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no sólo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es.

La cultura también se define en las ciencias sociales como un conjunto de ideas, comportamientos, símbolos y prácticas sociales, aprendidos de generación en generación a través de la vida en sociedad. Sería el patrimonio social de la humanidad o, específicamente, una variante particular del patrimonio social.

La principal característica de la cultura es que el mecanismo de adaptación, que es la capacidad que tienen los individuos para responder al medio de acuerdo con cambios de hábitos, posiblemente incluso más que en una evolución biológica. La cultura es también un mecanismo acumulativo porque las modificaciones traídas por una generación pasan a la siguiente generación, donde se transforma, se pierden y se incorporan otros aspectos que buscan mejorar así la vivencia de las nuevas generaciones.

HUMANIZACIÓN:

La humanización hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia. De esta manera, se encuentra asociada con las relaciones que se establecen, al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

SATISFACCIÓN:

Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

CLIMA LABORAL:

Se entiende como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Nos podemos referir como clima laboral también al medio ambiente, ya sea físico como humano, donde se desarrollan las diferentes tareas que requiere un trabajo. Es importante destacar que este término incluye tanto la relación como los demás compañeros de trabajo como con el entorno en sí donde se desarrollan las labores.

SEGURIDAD DEL PACIENTE:

De acuerdo a la OMS se define como la ausencia de un daño innecesario real o potencial asociado a la atención sanitaria.

Se conoce como tal al conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

5.1 MARCO CONTEXTUAL

UNIDAD MEDICA HUMANIZARTE S.A.S. PUERTO TEJADA- CAUCA

Tabla 1. valores institucionales

ATENCIÓN HUMANIZADA CON CALIDAD	La atención integral es parte de nuestra cultura organizacional y la constante en el desarrollo de los programas y servicios de la institución.
TRABAJO EN EQUIPO	Especialista trabajando de la mano con los generales y demás profesionales, de manera Interdisciplinaria.
SEGURIDAD DEL PACIENTE	Salud Integral Especializada.
HUMANIDAD	La calidad de ser compasivo, sensible, empático, tolerante.

MISIÓN.

La UNIDAD MEDICA HUMANIZARTE S.A.S. es una Institución Prestadora de Salud (IPS), con servicios de baja y mediana complejidad de atención, en modalidad intramural ambulatoria. La IPS, se ha comprometido en brindar servicios diseñados para promover la salud y prevenir la enfermedad, con base en criterios de alta calidad técnico–científica, una concepción de atención humanizada y una alta sensibilidad social en la relación Usuario – IPS. La Unidad Médica Humanizarte, busca el bienestar del usuario y su entorno en la familia y la comunidad, basados en nuestros principios enfocados en la humanización del servicio.

VISIÓN.

La UNIDAD MEDICA HUMANIZARTE S.A.S, se proyecta para el año 2024 como una de las más grandes instituciones prestadoras de servicios de salud de atención especializada del Departamento del Cauca por su humanización entre el personal – personal, personal – usuario, en nuestros servicios ofertados, con el recurso humano calificado, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y familiares garantizando la prestación de los servicios con accesibilidad, continuidad en la atención, integralidad de las intervenciones, calidad de la atención, oportunidad, seguridad, pertinencia y enfoque diferencial.

SERVICIOS DE HUMANIZARTE SAS:

El portafolio de servicios, está dirigido a la atención intramural, ambulatorio. La calidad médica, ética y humana de nuestros profesionales hace destacar el servicio de Consulta Externa, general y especializada de:

1. Consulta Médica General
2. Consulta de Medicina Interna
3. Consulta de Medicina Familiar
4. Consulta de Pediatría
5. Consulta de Dermatología
6. Consulta de Gineco – obstetricia
7. Consulta de Cardiología
8. Consulta de Fisiatría
9. Consulta de Nefrología
10. Consulta de Psicología
11. Consulta de Nutrición y dietética.
12. Consulta de Enfermería
13. Consulta Odontológica

Servicios de Apoyo Terapéutico:

Los siguientes son las actividades, intervenciones y procedimientos de Medicina Física y Rehabilitación:

1. Fisioterapia (Terapia física)
2. Terapia ocupacional
3. Fonoaudiología y/o Terapia del lenguaje
4. Terapia respiratoria

Ayudas Diagnosticas:

1. Laboratorio Clínico.
2. Tamización de cáncer de cuello uterino
3. Ecografías y Doppler

5.2 TIPO DE ESTUDIO

Se realizará un estudio Descriptivo con enfoque Cuantitativo de corte Transversal, el cual nos permitirá describir la Percepción sobre la cultura de humanización del personal asistencial y administrativo que presta servicios de salud en la Unidad Médica Humanizarte S.A.S. (2)

5.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Personal asistencial y administrativo que presta servicios de salud en la Unidad Médica Humanizarte S.A.S., Puerto Tejada – Cauca.

6. METODOLOGÍA

6.1 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN

Todo el personal asistencial y administrativo que presta servicios de salud en la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

6.2 MUESTRA

Personal asistencial y administrativo que presta servicios de salud en la Unidad Médica Humanizarte S.A.S., Puerto Tejada - Cauca. Para esta investigación se consideró el 100% del personal, dado que es una muestra pequeña y no requiere muestreo probabilístico. (3)

6.3 TIPO DE MUESTRA

En el presente estudio se trabajará con una muestra no probabilística por conveniencia. (4)

7. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Criterios de Inclusión

- Todo el personal asistencial y administrativo.
- Que preste servicios en la Unidad Médica Humanizarte S.A.S., Puerto Tejada – Cauca.
- Que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Personas que no pertenezcan al área asistencial y administrativa.
- Personal con algún problema cognitivo.
- Que no asistan en el momento de recoger los datos.
- Personal que no desee participar voluntariamente del estudio.

Variables de Estudio

- **Variables Dependientes:** Necesidad, Percepción y Diagnóstico.
- **Variables Independientes:** Cultura de Humanización.
- **Variables Intervinientes:** Variables sociodemográficas (edad, sexo, procedencia, nivel de escolaridad, ocupación, etc.)

8. CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Las definiciones de las variables fueron sacadas del diccionario de la Real Academia y para significados más específicos usados Nacional e Internacionalmente se tomaron como referencia distintas bibliografías.

Tabla 2.Sociodemográfico

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL DE MEDICIÓN	CLASIFICACIÓN
Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo	Preguntas cerradas.	Cuantitativa Discreta	En años (20 - 50)
Etnia	Es un grupo de personas que comparten rasgos culturales, idioma, religión.	Preguntas cerradas	Cualitativa Nominal	-Afro descendiente -Mestizo -Indígena -Mulato -Blanco
Procedencia	Es el origen de algo o el principio de donde nace o deriva.	Preguntas cerradas.	Cualitativa Nominal	-Rural -Urbano
Nivel de escolaridad	Se refiere al grado de escolaridad más alto al cual ha llegado la persona de acuerdo con los niveles del sistema educativo formal: preescolar, básica en sus niveles de primaria,	Preguntas cerradas	Cualitativa Ordinal	-Educación básica. -Educación media. -Universitaria -Otros.

	secundaria, media y superior.			
Ocupación	Cosa o trabajo en que alguien se ocupa	Preguntas Cerradas	Cualitativa Ordinal.	-Estudiante -Trabaja -Desempleado. -Otros
Conocimientos.	Efecto de conocer, o presencia en la mente de ideas acerca de una cosa	Preguntas Cerradas.	Cualitativo	
Nº de hijos		Preguntas Cerradas.	Cuantitativa Discreta	-Si -No -Cuántos tiene.
Estado Civil	Situación en que se encuentra alguien o algo en relación con los derechos y obligaciones civiles.	Preguntas Cerradas	Cualitativa Nominal	-Soltero -Casado -Unión libre -Viudo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL DE MEDICIÓN	CLASIFICACIÓN
Percepción	Es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno (interpretación).	Preguntas cerradas	Cualitativa nominal	
Cultura	Es todo complejo que incluye el conocimiento, el	Escala Likert	Escala	(T.A) Totalmente de acuerdo.

	arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no sólo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es.			(A) De acuerdo. (N) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (D) Desacuerdo. (T.D) Totalmente en Desacuerdo.
Humanización	La humanización hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia.	Escala Likert	Escala	(T.A) Totalmente de acuerdo. (A) De acuerdo. (N) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (D) Desacuerdo. (T.D) Totalmente en Desacuerdo.

9. MATERIALES Y MÉTODOS

La técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la encuesta, usando 2 instrumentos así:

- Un cuestionario estructurado con 8 preguntas cerradas el cual mide las variables sociodemográficas, el cual fue creado con el fin de recolectar la información necesaria.
- Un cuestionario con escala de Likert modificada con 20 preguntas divididas, realizado por Jan Nyberg durante su estudio doctoral en la Universidad de Colorado, validada y confiable para describir la percepción de la cultura de humanización del personal asistencial y administrativo de la Unidad Médica Humanizarte, cuenta con un alfa de Cronbach de 0,85.

1

- La tabulación y análisis de los datos se llevó a cabo mediante la utilización del programa Microsoft Office Excel, en el cual se diseñaron formularios que permitieron recolectar y organizar la información, graficar las variables más relevantes de los instrumentos, eligiendo gráficos como diagrama de barras.

¹ Validación de dos escalas utilizadas en la medición del cuidado humano transpersonal basada en la Teoría de Jean Watson, Margarita del Carmen Poblete-Troncoso¹ Sandra Verónica Valenzuela-Suazo² José Manuel Merino Bogotá, 2012, citado el (25-09-2017), disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000100002

10. CONSIDERACIONES ÉTICAS.

La ética como realidad vivida es una parte integral del mismo proceso de actuación de los seres humanos y de sus formaciones. Pero cada persona organización y sociedad vive de la ética de acuerdo con su naturaleza y situación en la vida. El diseño y desarrollo de esta investigación se realizará teniendo en cuenta los principios bioéticos establecidos para la investigación. (5)

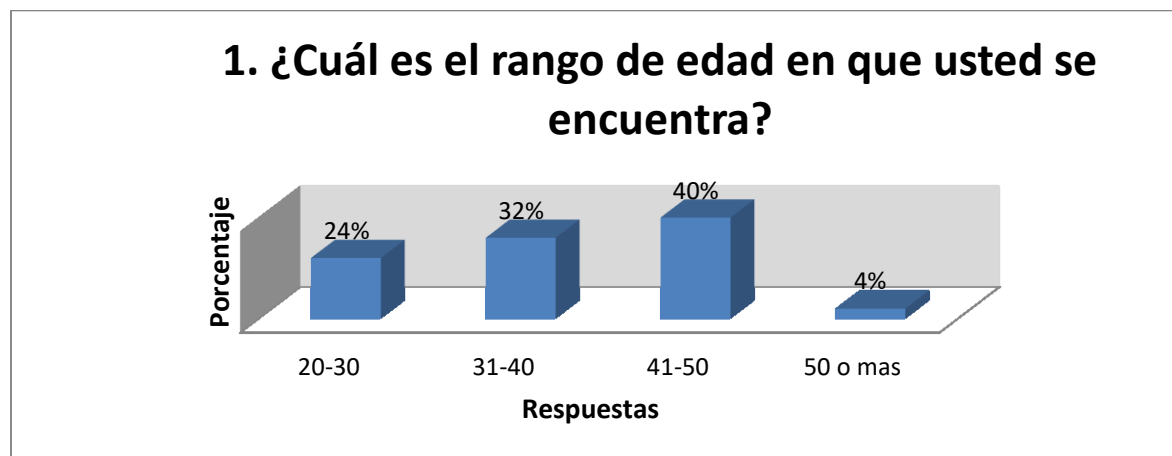
Según los artículos 10 y 11 de la Resolución 08430, se clasifica esta investigación, como un estudio **sin riesgo**. El artículo 11 de la resolución 08430 especifica el estudio sin riesgo “Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.” Dado que la recolección de información se apoyará en un cuestionario y no se realizará ninguna intervención o modificación de variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, la presente investigación se clasifica en esta categoría.² (6)

² Alvarez, Matiella, Principios fundamentales de la Bioética. La relación del médico u odontólogo con su paciente debe estar fundamentada en sólidos principios éticos, válidos, vigentes y de aceptación general, que garanticen a ambos protagonistas un correcto proceder y una armoniosa relación.

11. ANÁLISIS DE RESULTADOS

11.1 ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO

Grafica 1. Rangos de edad

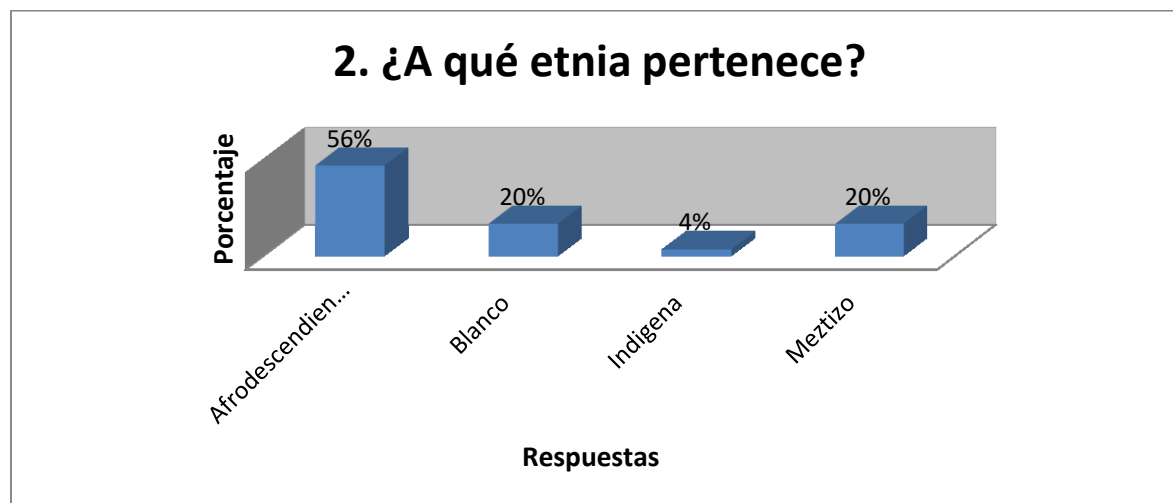


Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede observar en el gráfico 1, la mayor muestra del estudio se compone en su mayoría por personas que se encuentran en una etapa de adultez o etapa madura, ya que el 32% del personal tiene entre 31 y 40 años y el 40% tiene entre 41 y 50 años de edad. Por su parte, en menor porcentaje se encuentra que el 4% de las personas encuestadas tienen más de 50 años y el 24% son jóvenes que se ubican entre los 20 y los 30 años de edad.

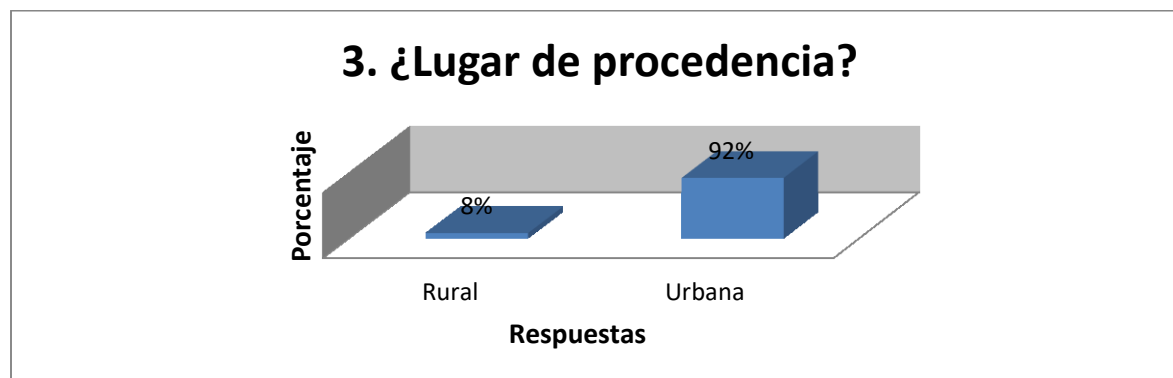
Estas características son fundamentales en dos sentidos, por un lado la combinación de personal joven con personal más maduro contribuye a la formación de una visión desde diferentes perspectivas para las situaciones que se puedan presentar con los pacientes, por otro lado, las personas mayores se supone tienen una mayor trayectoria y experiencia en su campo laboral, lo que contribuye a garantizar la prestación de un servicio de calidad respaldado por la experiencia.

Grafica 2.Etnia



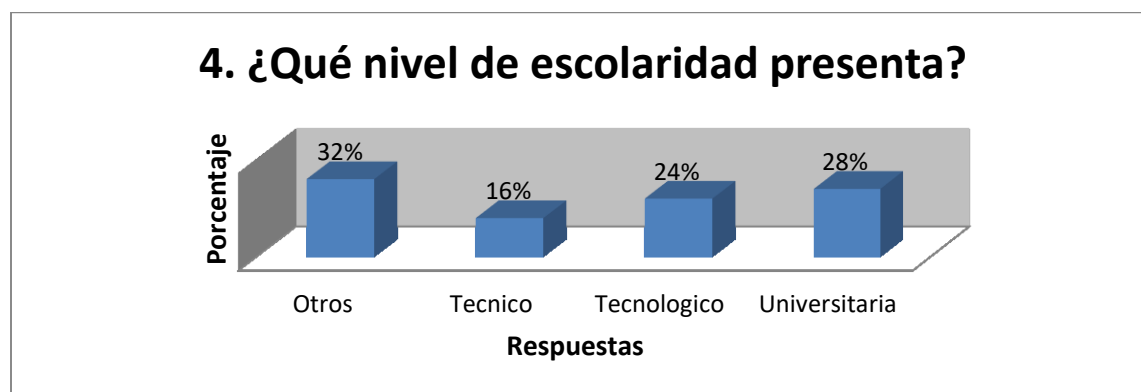
Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

El gráfico 2, por su parte muestra la composición etnográfica del personal que trabaja en la Unidad Médica Humanizarte S.A.S, donde se puede observar una que hay una fuerte presencia de la comunidad afro descendiente, ya que estos componen el 56% de la muestra, por su parte, también se evidencia la presencia de personal con raíces indígenas, blancos y mestizos, es decir, se refleja un sentido de inclusión por parte de la clínica permitiendo el desarrollo laboral y profesional de las personas sin discriminación alguna. Esto es importante resaltarlo, dado que como bien es sabido, el acceso al mercado laboral formal es mucho más complejo para los negros y para los indígenas solamente por condiciones étnicas, por otro lado, esto demuestra que la unidad médica se encuentra comprometida con valores humanizados como la inclusión y el respeto.

Grafica 3.Lugar de procedencia

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

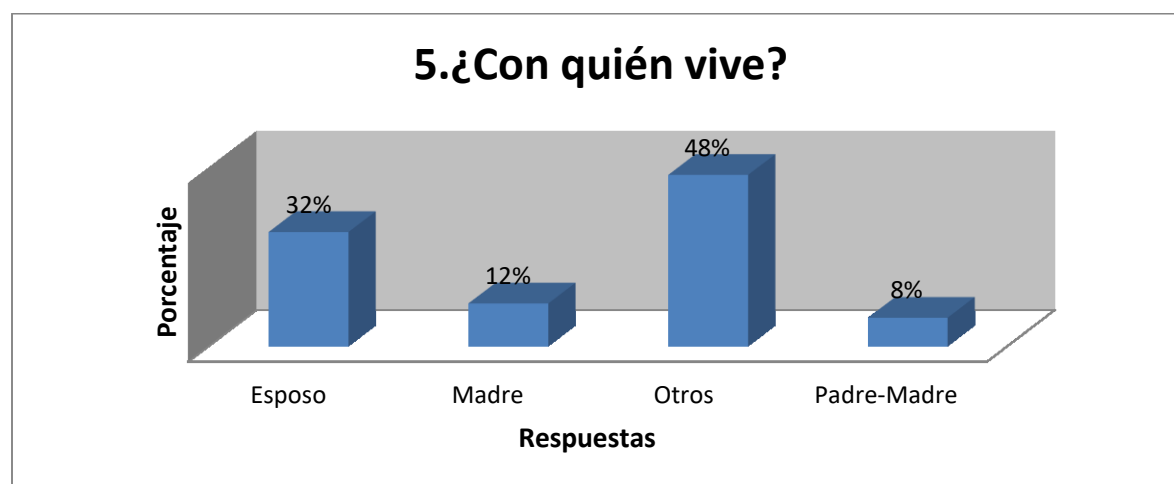
Tal como se puede apreciar en el gráfico 3, el 92% del personal tiene procedencia del área urbana y solo el 8% proviene de comunidades rurales, esto puede ser explicado, por un lado, porque el volumen de población del área urbana es superior al volumen poblacional del área rural. Por otro lado, las condiciones económicas, sociales y geográficas son una barrera para que las personas que viven en el campo puedan acceder a educación superior ya sea técnica, tecnológica o profesional, de lo que se puede inferir que dadas las necesidades de capital humano de la Unidad Médica la mayor parte de sus colaboradores o personal de trabajo son provenientes de la ciudad o cabecera urbana porque la cantidad de personas que se han formado en el campo de salud es superior a las personas del área rural.

Grafica 4.Nivel de escolaridad

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

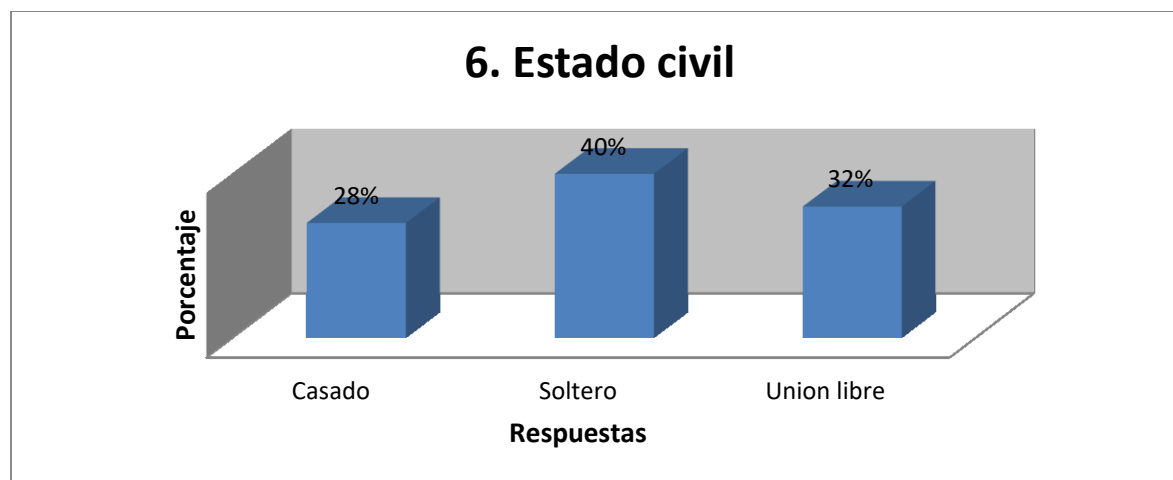
El nivel de escolaridad junto con la experiencia es dos de las características fundamentales en el área de la salud, en este caso, se puede observar que el 28% del personal cuenta con educación de tipo universitaria, el 24% con educación tecnológica, el 16% con educación técnica y el 32% con otro tipo de educación. Hay que resaltar que la educación superior no garantiza un personal formado de forma integral, es decir, en el área de la salud es imprescindible la relación entre el personal asistencial y los pacientes, de ahí se desprende un trato más humano, cálido y amable, estos son valores que se adquieren desde la familia y también dependen del enfoque de la educación que hayan recibido, en el caso de la UCM se destaca su labor en la evangelización y la humanización.

Grafica 5.¿Con quién vive?



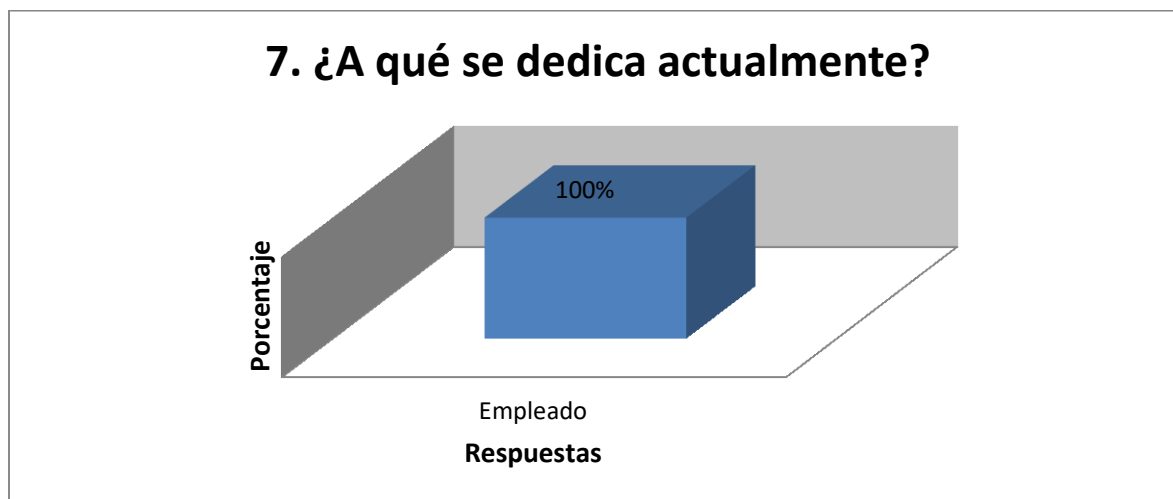
Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

En el gráfico 5 se puede observar que el 32% de la muestra tiene una relación y convive con su pareja, el 12% solo con su madre y el 8% con papá y mamá, por su parte el 48% convive con otro tipo de personas, en las que se puede incluir su núcleo familiar de pareja e hijos, o compañeros de apartamento. De esta variable se podría inferir que el personal tiene actitudes para convivir con otras personas respetuosamente, lo cual es importante porque esto afecta el nivel de servicio en el trabajo ya que el núcleo familiar fortalece las relaciones interpersonales.

Grafica 6.Estado civil

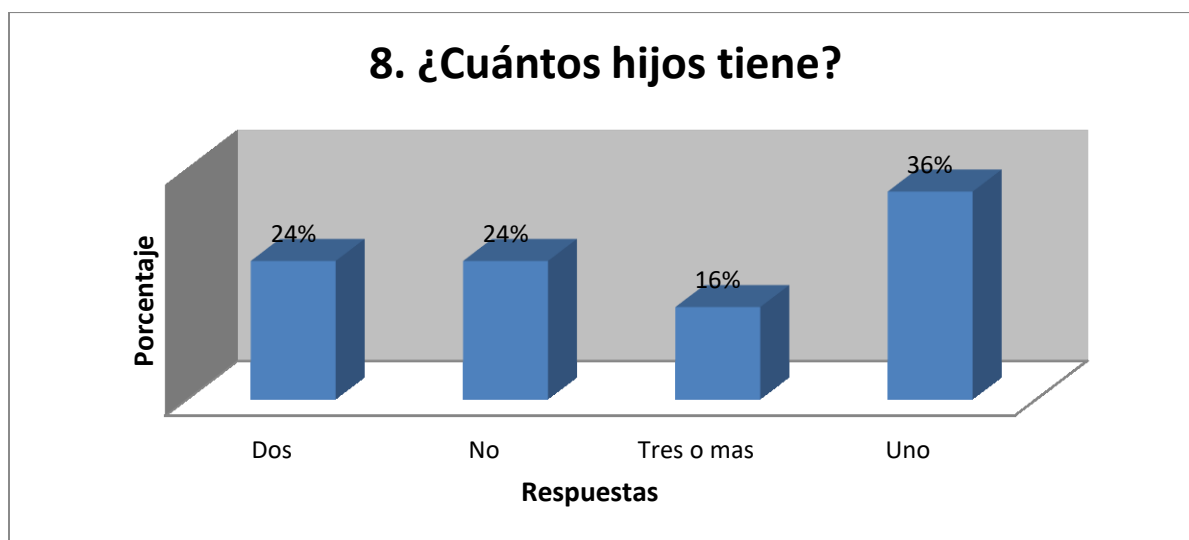
Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Respecto al estado civil, el 50% de la muestra se encuentra comprometido en una relación (28% casados y el 32% en unión libre), el resto se encuentran solteros, respecto al estado civil tener una pareja estable ya sea en matrimonio o no, le otorga cierta ventaja tanto a hombres como a mujeres al momento de ingresar al mercado laboral porque esto es un reflejo de responsabilidad, compromiso, fidelidad y compromiso hacia una persona, sin embargo, el hecho de no estar en una relación tampoco implica que no se tenga compromiso respeto o responsabilidad en el trabajo o demás áreas de la vida. Por otro lado, se podría inferir que aquellos que se encuentran casados son aquellos que se encuentran en rangos de edad entre los 30 y 40 años y aquellos que están entre los 40 y los 50 años.

Grafica 7.Ocupación

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

El 100% del personal manifiesta que su única ocupación es ser empleado de la unidad médica humanizarte, lo que es un aspecto positivo porque esto implica un mayor compromiso con la labor desempeñada, se disminuye el riesgo del cansancio laboral en los empleados y se fortalece la cultura de seguridad del paciente en el área de trabajo.

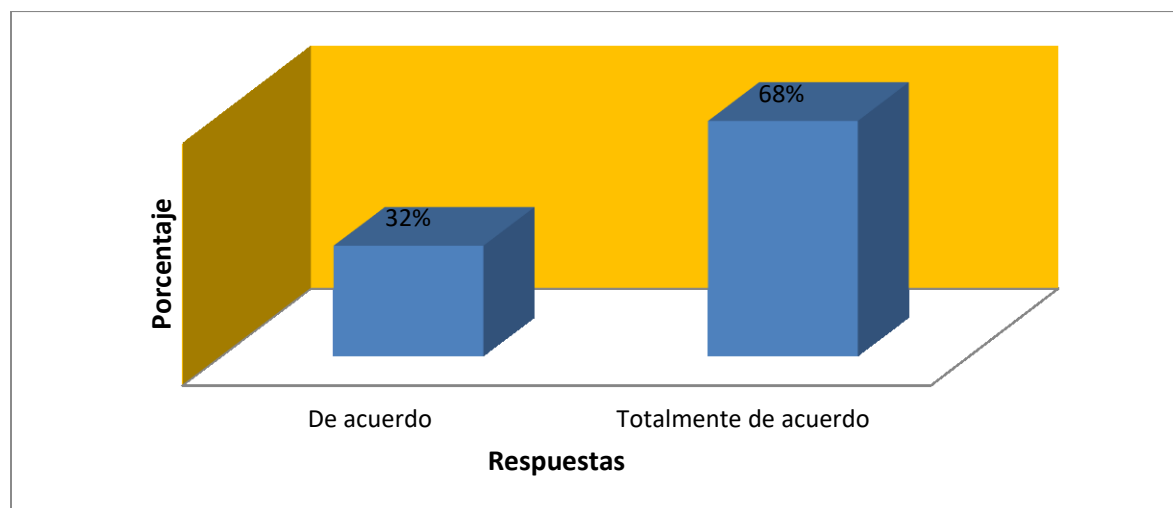
Grafica 8.¿Tiene hijos?

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta sociodemográfica a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Para terminar este análisis sociodemográfico se puede observar que la gran mayoría de la muestra encuestada tiene hijos, q excepción del 24% que no tiene ningún hijo. Basados en los resultados de la pregunta 6 se podría inferir que aquellos que tienen hijos son el 50% del personal que se encuentra en una relación bajo unión libre o aquellos que se encuentran casados.

Análisis de resultados – Cultura de humanización

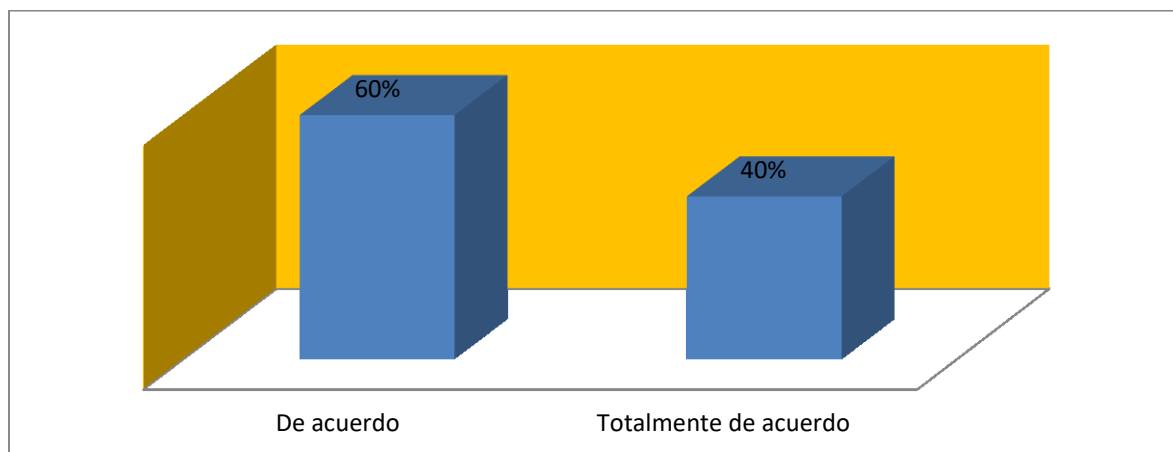
Grafica 9.¿Tiene un respeto profundo por las necesidades del otro?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Tal como se puede apreciar en el gráfico 1, los empleados manifiestan una percepción positiva frente al hecho de que consideran que tienen un profundo respeto por las necesidades del otro. El 68% se encuentra muy de acuerdo y el resto de personal de acuerdo, esto es importante, teniendo en cuenta de que parte de la humanización del servicio consiste en ponerse en los zapatos del otro y entender desde su perspectiva su situación y su necesidad, por lo que respetar, reconocer y hacer valer las necesidades del otro como si fuesen propias contribuyen a la prestación de un servicio más cercano con el paciente y de mayor calidad.

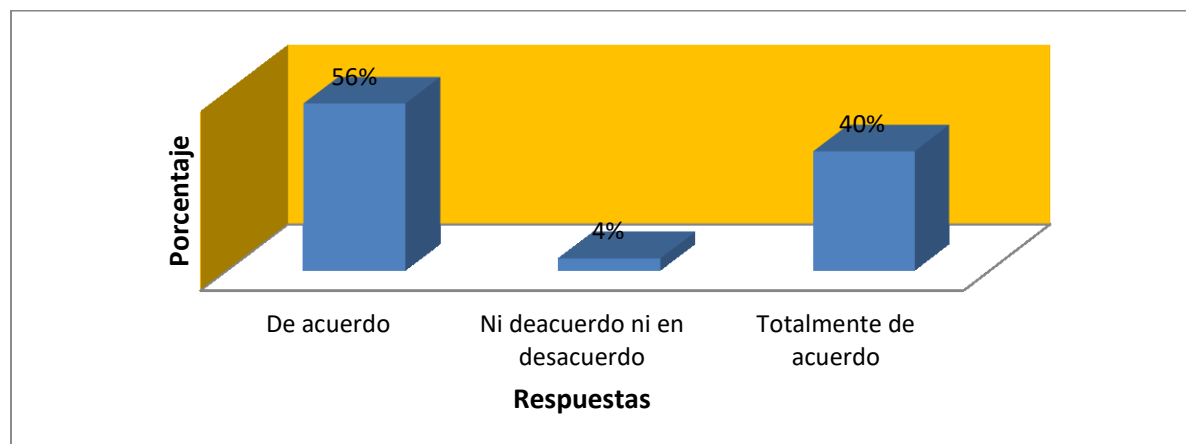
Grafica 10.¿No desiste de transmitir esperanza a otros?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

De acuerdo con el gráfico 2, el personal de la Unidad Médica Humanizarte coinciden y manifiestan una percepción positiva frente al hecho de que no desisten de transmitir esperanza hacia los demás. Esto, teniendo en cuenta los preceptos de la bioética donde lo principal es la defensa de la vida y la moral, es esencial en la atención de aquellos pacientes con diagnósticos complejos donde incluso su vida puede estar en un riesgo muy alto a causa de enfermedades terminales, en estos casos la esperanza y transmitir la esperanza de forma asertiva es esencial para brindar un servicio con calidad humana, donde el paciente sienta que hay una gran preocupación por su estado de salud y que se está haciendo todo lo posible para llevarlo a un estado de mayor bienestar.

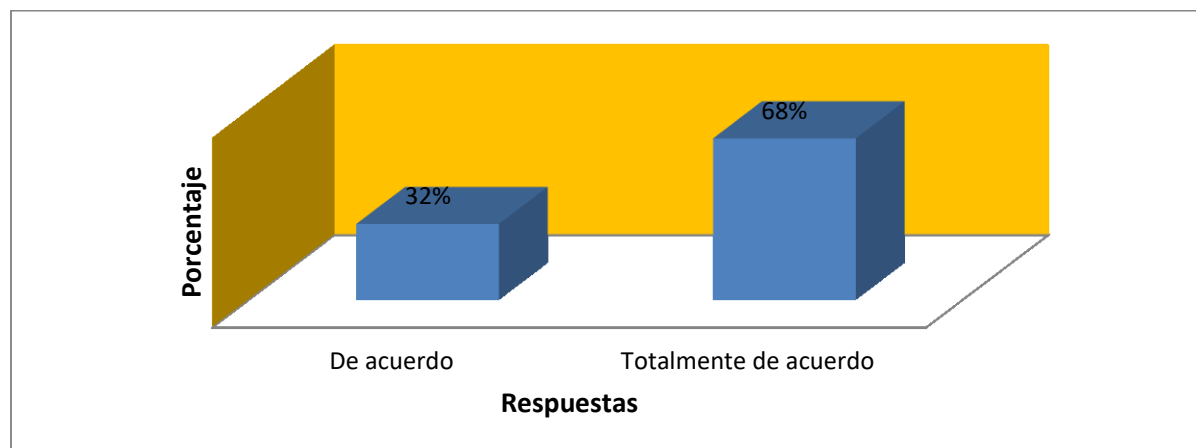
Grafica 11. ¿Permanece sensitivo a las necesidades de otros?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

De acuerdo con el gráfico 3, el 96% del personal está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que permanecen sensitivos a las necesidades de los demás, por su parte, el 4% restante no manifiesta una posición a favor o en contra al decir que no está de acuerdo ni en desacuerdo. Cabe resaltar que la sensibilidad y la compasión son valores esenciales para brindar un servicio humanizado, la sensibilidad entendida en el sentido de estar pendiente de lo que necesita el paciente tanto en servicio asistencial como en la parte emocional y espiritual, ya que las necesidades del ser humano no siempre son físicas, en este sentido se recomienda que para poder llegar al 100% positivo en este ítem, se verifique en el campo de trabajo el nivel de compromiso de cada colaborador con los pacientes, esto se puede hacer mediante la observación de los jefes o mediante autoevaluaciones o evaluaciones al personal asistencial desde la perspectiva del paciente.

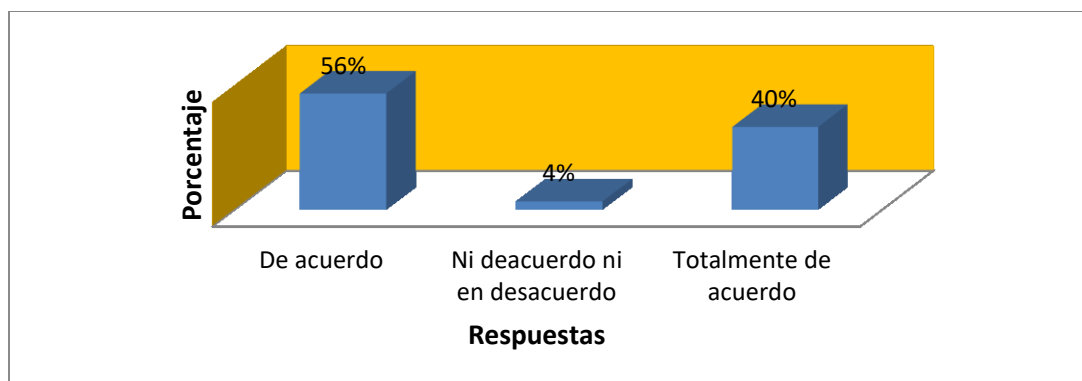
Grafica 12.¿Comunica a otros con una actitud de ayuda y confianza?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede ver en el gráfico 4, el personal manifiesta en un 100% que comunican a otros con actitud de ayuda y confianza, lo cual es un factor bastante positivo considerando que se está midiendo la humanización del servicio, en lo que tener una buena actitud de servicio considerando que se pueden encontrar situaciones bastante difíciles en distintas situaciones con los pacientes o con los mismos compañeros de trabajo pueden llegar a afectar la voluntad de los colaboradores, ya que como bien es sabido en situaciones en las que se actúa bajo presión las personas tienden a ser impulsivas y emocionales y en ese afán, la familia de los pacientes, los mismos pacientes o incluso los jefes pueden usar expresiones que afectan la autoestima del personal asistencial y administrativo, es aquí cuando se ve reflejada una buena actitud de servicio y la vocación, donde lo principal es velar por el bienestar del otro.

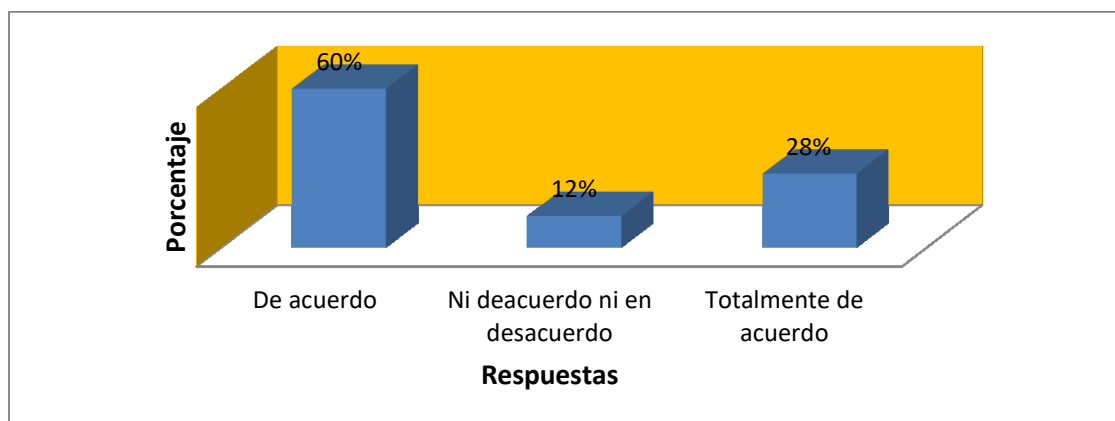
Grafica 13. ¿Expresa sentimientos positivos y negativos?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

El 96% del personal manifiesta afirmativamente que si expresa sus sentimientos tanto positivos como negativos, esto es imprescindible para la construcción de un buen clima laboral, ya que como bien es sabido en el trabajo se pueden presentar situaciones que pueden afectar o incomodar al personal, por lo que es importante manifestar lo positivo como lo negativo, siempre y cuando se haga con respeto y con la intención de llevar el servicio y la institución a un estado de mejora continua.

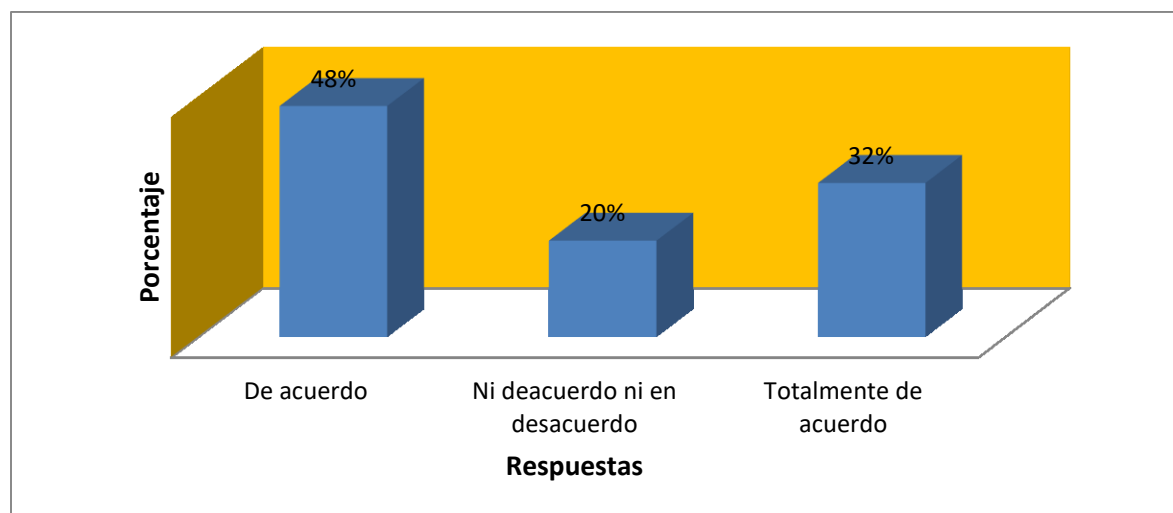
Gráfico 6. ¿Soluciona problemas creativamente?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede observar en el gráfico 6, el 60% del personal se encuentra de acuerdo con que si solucionan problemas creativamente, el 28% se encuentra totalmente de acuerdo con esto, sin embargo el 12% restante no muestra una posición positiva o negativa. Hay resaltar que tomar la iniciativa ante la solución de problemas contribuye muchas veces a salvar vidas o brindar solución a situaciones que requieren un esclarecimiento inmediato, en el campo de la salud, el personal debe ser bastante cuidadoso de no tomar decisiones arriesgadas porque lo que está en juego es la integridad y la vida de una persona, quizás, el 12% que manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo es personal con poca experiencia y que se ciñe a los protocolos que maneja la entidad, sin embargo, es necesario implementar un sistema de capacitaciones de liderazgo y realizar un mapa de problemas posibles que se pueden presentar para que todo el personal tenga una guía de cómo actuar ante cualquier eventualidad.

Grafica 14.¿Comprende que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano?



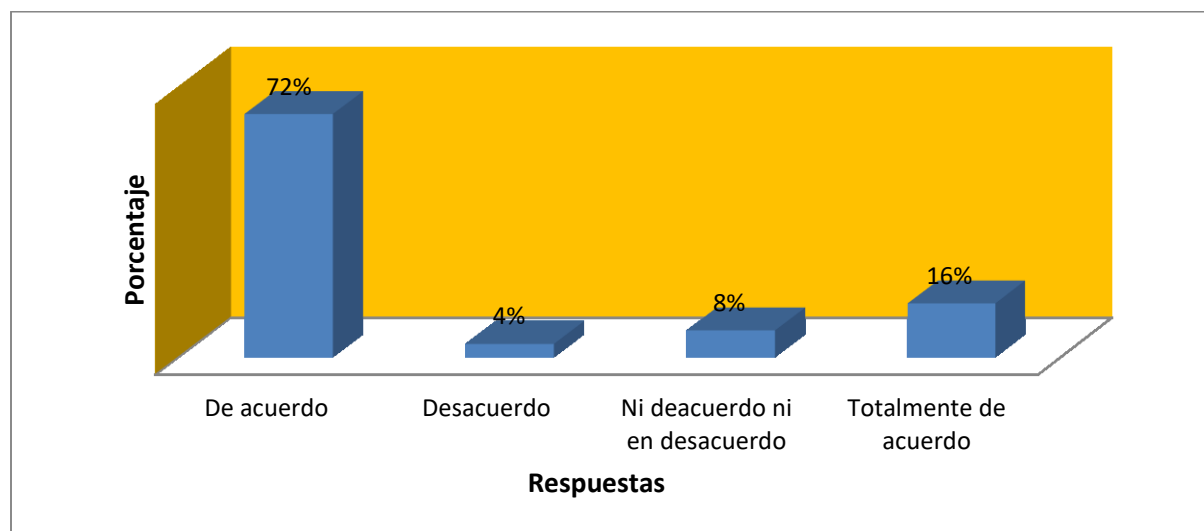
Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

El 80% se muestra con una percepción positiva frente al hecho de que reconocen que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano, por su parte el 20% restante no se muestra a favor o en contra. En este sentido el papel cultural e ideológico de cada persona tiene mucho que ver y a ninguna persona se le puede imponer una creencia por encima de sus convicciones. Sin embargo, en un servicio con calidad humana y humanizado, el papel de la espiritualidad es fundamental para

darle calma y esperanza a aquellos pacientes que se encuentran en etapa terminal o que tienen diagnósticos que pueden afectar gravemente la integridad de los pacientes.

En este sentido vale la pena mencionar que la UCM, en su Plan Educativo Universitario, tiene establecido la formación integral del ser, lo que abarca su parte profesional como espiritual, a través de la evangelización, la iluminación, la investigación y el conocimiento, contribuyendo a la sociedad y a las entidades donde trabajan sus egresados con personal formado en distintas áreas de la vida para que presten un servicio íntegro y de calidad sin olvidar los valores éticos de la vida, a Dios y la importancia de la espiritualidad.

Grafica 15. ¿Considera las relaciones antes que los reglamentos?

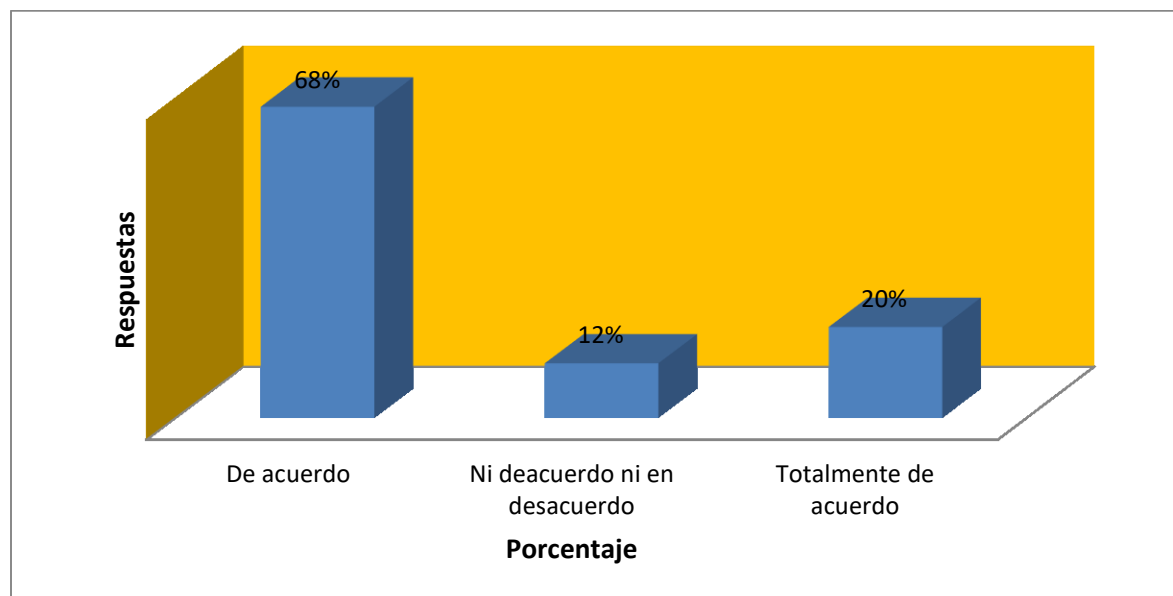


Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

En este ítem se puede observar un nivel de percepción heterogéneo, aunque la mayoría (72%) está de acuerdo con que si considera las relaciones antes que los reglamentos, hay un 4% que está en desacuerdo y un 8% que no tiene una percepción favorable o negativa. En este caso hay que tener en cuenta dos cosas, por un lado, las relaciones humanas son importantes en el campo de la salud, ya que un buen trato entre el personal asistencial y el paciente facilita la atención, además genera confianza y seguridad en el paciente, por otro lado, las buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son fundamentales para un clima laboral bueno, donde haya colaboración

y trabajo en equipo. Por otro lado, hay que tener buenas relaciones respetando el reglamento ya que este ha sido diseñado para llevar un orden, para concluir, de este resultado se recomienda la integración de todo el personal mediante actividades y la difusión del reglamento, para que el cumplimiento de este no sea una excusa para no tener una buena relación ya sea con los pacientes o con los mismos compañeros.

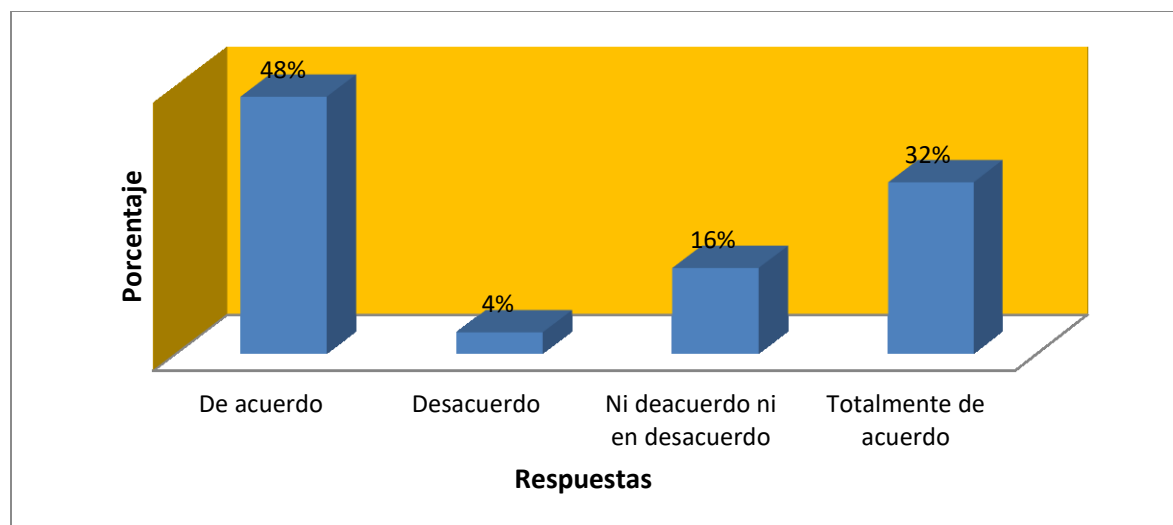
Grafica 16.¿Basa las relaciones en lo que es mejor para las personas?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

De acuerdo con los resultados del gráfico 9, el 88% del personal encuestado manifiesta estar de acuerdo en que si basa las relaciones en lo que es mejor para las personas, por su parte, el 12% restante no dice estar de acuerdo o en desacuerdo, respecto a ello, hay que hacer énfasis en que las relaciones son la apertura de la personalidad ante los demás y las relaciones enriquecen las distintas perspectivas, basado en esto se podría afirmar que todas las relaciones se basan en lo que es mejor para las personas, en este caso se evidencia que hay un porcentaje del personal que a lo mejor no participa y se relaciona de forma activa y constante con el resto del personal, por lo que se ve la necesidad de implementar mecanismos de trabajo en equipo para afianzar las relaciones de aquellos que manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

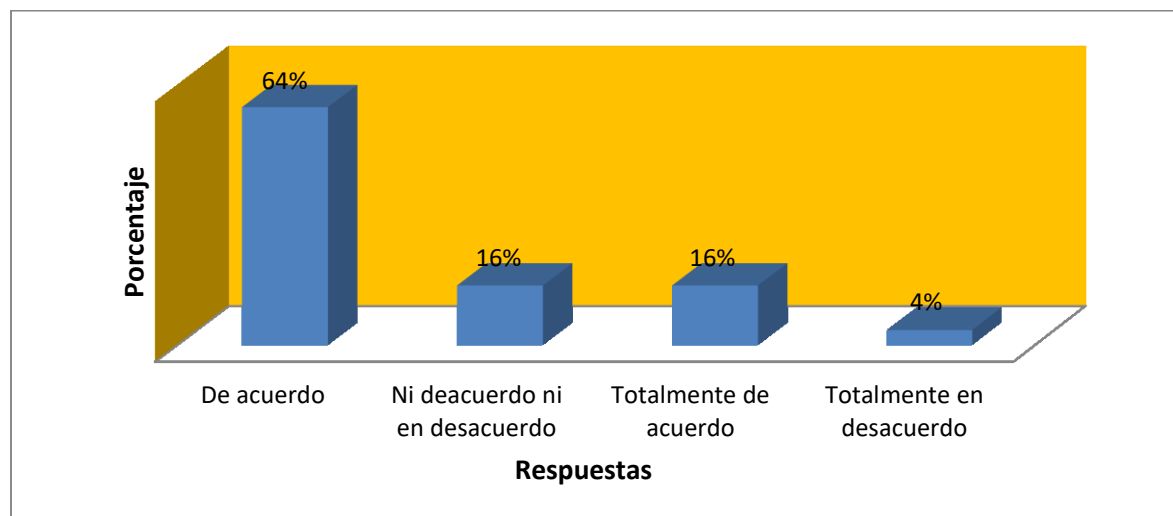
Grafica 17.¿Comprende plenamente lo que las situaciones significan para las personas?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede observar en el gráfico 10, el 48% de personal dice estar de acuerdo con que comprende plenamente lo que las situaciones significan para las personas, esta opinión es compartida por otro 32% que manifiesta estar muy de acuerdo, esto es importante porque es reflejo de compromiso y respeto por las situaciones que enfrentan las demás personas ante diferentes situaciones, por otro lado, llama la atención que el 16% no manifiesta una posición a favor o en contra y el 4% se encuentra en desacuerdo, esto es una de las situaciones que hay que mejorar pues, comprender a los demás hace parte de un trato más humano, así se le pueden ofrecer soluciones más acorde a las verdaderas necesidades que presenta cada individuo.

Grafica 18. ¿Va más allá de lo superficial para conocer bien a la gente?

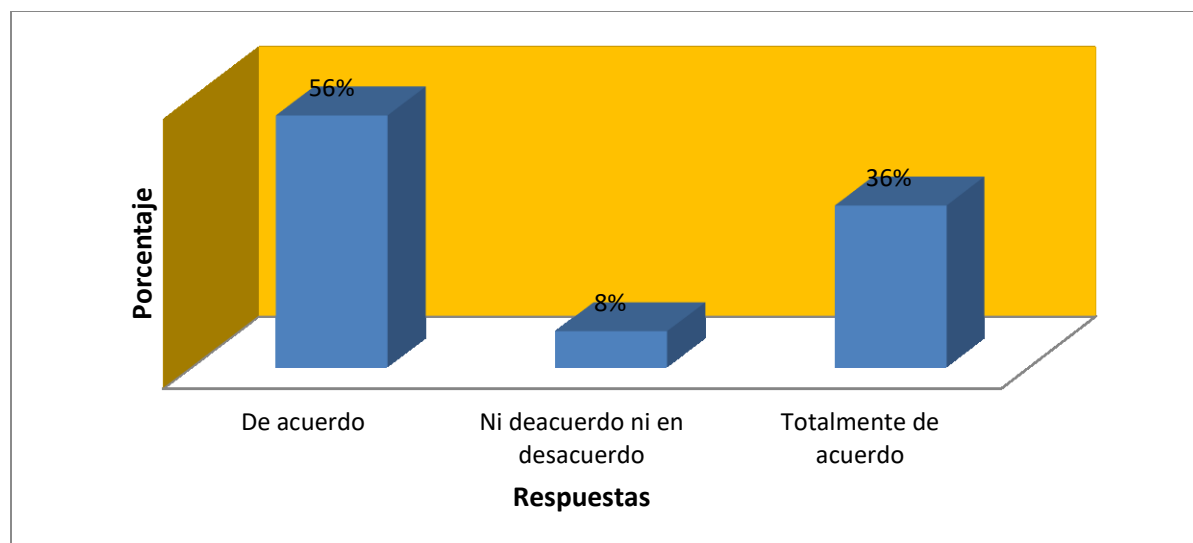


Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede observar en el gráfico 11, hay una percepción bastante dividida en la Unidad Médica Humanizarte frente a la pregunta de si se va más allá de lo superficial para conocer bien a la gente, el 64% está de acuerdo, el 16% está totalmente de acuerdo, por su parte el 16% no se encuentra a favor o en contra y el 4% restante se encuentra totalmente en desacuerdo. Frente a esto y teniendo en cuenta los resultados del ítem 9, se ve la necesidad de implementar un sistema de capacitación o talleres grupales al personal para afianzar las relaciones interpersonales dentro de la unidad y formular estrategias para brindar un servicio más cercano a los pacientes, un trato que vaya más allá de lo superficial, pues como se había mencionado anteriormente, cuando el paciente se siente más en confianza con el personal asistencial, experimenta una atención más humana y segura.

Dicho lo anterior, se identifica que uno de los aspectos a mejorar dentro de la Unidad Médica Humanizarte, es afianzar las relaciones interpersonales entre el personal para poder extender un mejor servicio hacia los usuarios y lograr que la percepción del 100% del personal sea positiva y se logre siempre ir más allá de lo superficial.

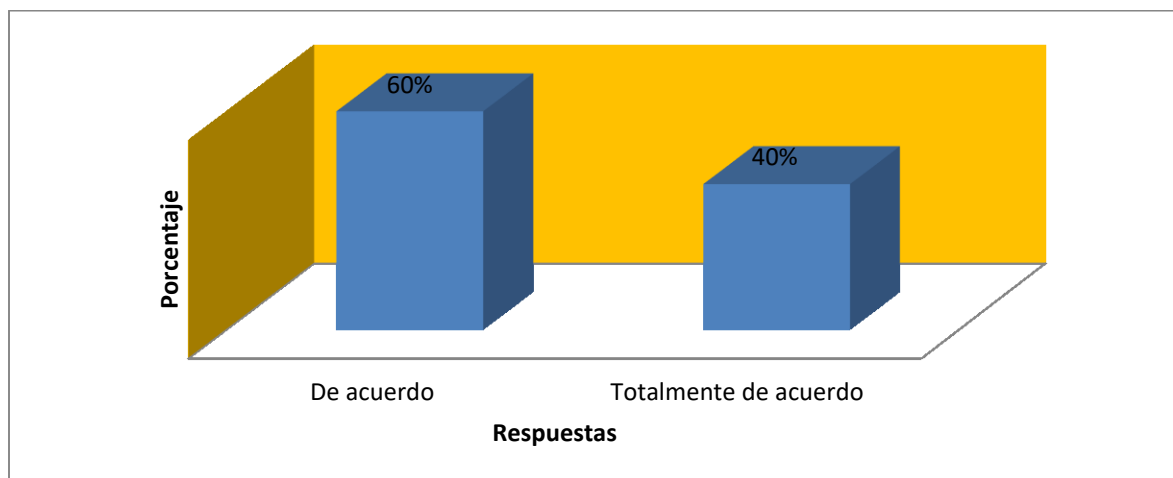
Grafica 19.¿Implementa bien habilidades y técnicas?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

En el gráfico 12, se puede observar una percepción bastante positiva frente a la implementación de habilidades y técnicas, pues en conjunto el 92% del personal manifiesta estar de acuerdo con que se implementan de manera correcta, solo el 8% no muestra una posición a favor o en contra. Implementar bien las habilidades y las técnicas es vital para promover una cultura de seguridad del paciente dentro de cualquier IPS, como bien es sabido, muchas investigaciones como el estudio IBEAS han demostrado que la mayor causa de eventos adversos son errores humanos como no comunicar bien la información, no verificar que se esté realizando el procedimiento adecuado al paciente correcto, falta de higiene y asepsia en los implementos, entre otros. De lo anterior queda claro que esos errores ocurren porque no se implementan correctamente las técnicas para el cuidado de los pacientes y que hace falta afianzar habilidades comunicacionales, es por ello, que en este trabajo se ha hecho énfasis en mejorar las relaciones interpersonales dentro de la Unidad Médica

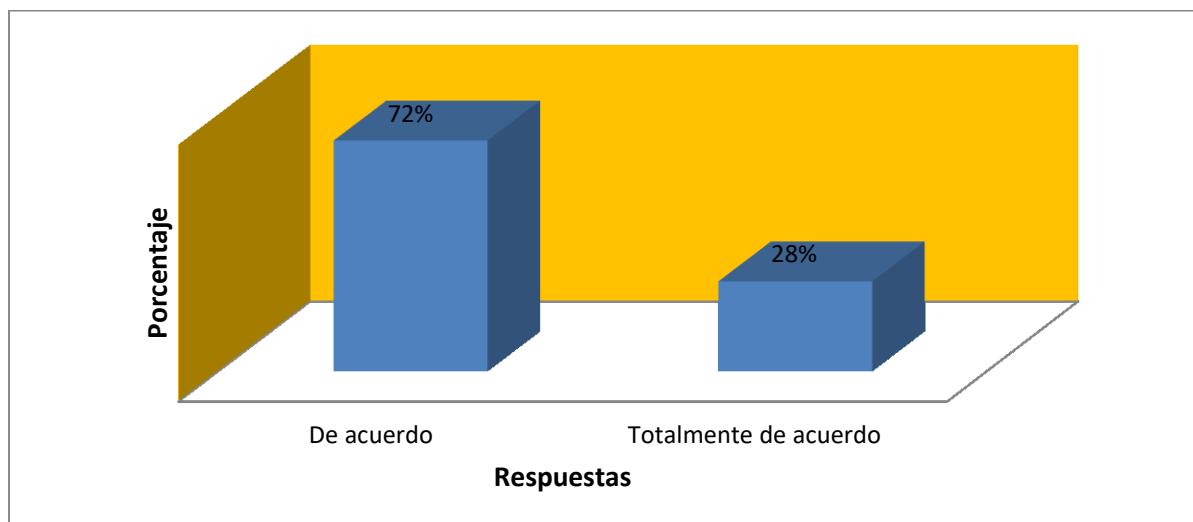
Grafica 20.¿Elije técnicas que lograrán las metas?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede ver el gráfico 13, el personal se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con que si eligen bien las técnicas que lograrán las metas, esto era un resultado esperado teniendo en cuenta el resultado del ítem 12, de nuevo se resalta la importancia de la correcta ejecución de habilidades y técnicas, las cuales por su puesto deben estar basadas en los protocolos que maneja la entidad para brindar un servicio seguro a los pacientes.

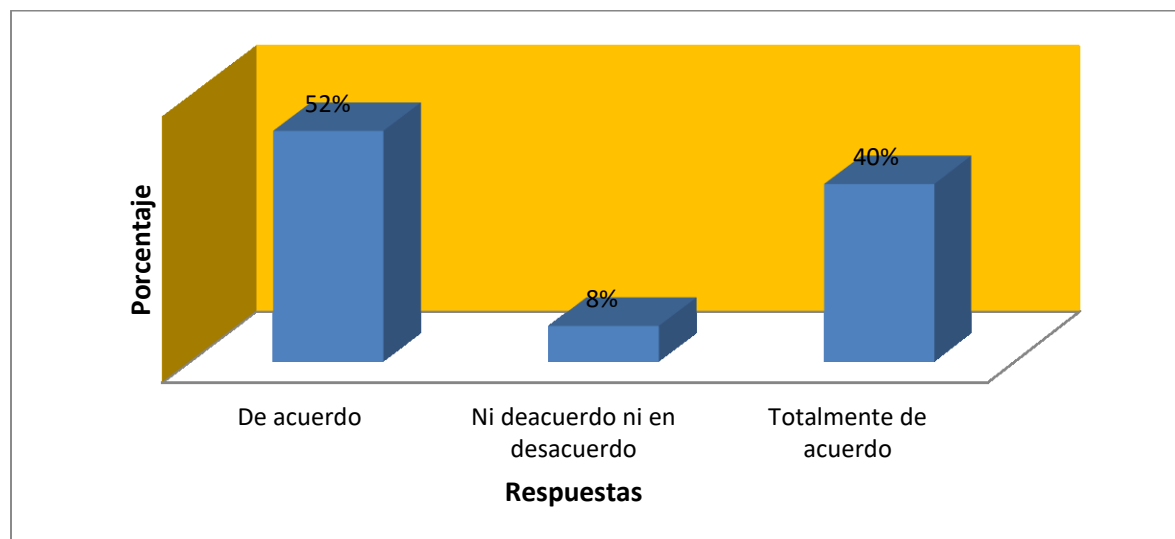
Grafica 21.¿Concede plena consideración a los factores situacionales?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

De acuerdo con el gráfico 14, el personal muestra una percepción positiva y afirma que, si concede plena consideración a los factores situacionales, esto algo muy positivo que debe destacar dado que cuando todos estos factores se tienen en cuenta se puede brindar una atención más integral y enfocada en el paciente, considerando que los factores situacionales son todos aquellos relacionados con el entorno, ya sean físicos, geográficos e incluso emocionales y espirituales. Cuando se tienen en cuenta todos estos factores, primero se disminuye la probabilidad de la ocurrencia de eventos adversos y segundo, el trato hacia el paciente se vuelve más personalizado y todo esto se ve reflejado en la calidad del servicio y la percepción positiva tanto de los usuarios como del personal colaborador.

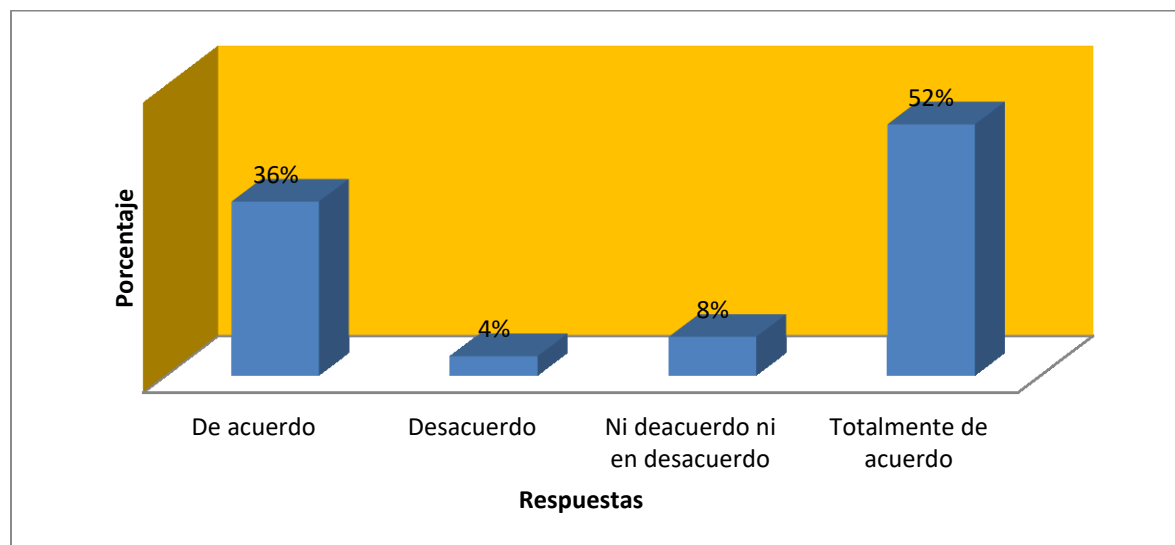
Grafica 22. ¿Se centra en ayudar a crecer a otros?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

El 92% del personal se muestra positivo en que, si se centran en ayudar a crecer a los otros, tan solo el 8% no manifiesta si está de acuerdo o no. Frente a esto, hay que decir que la humanización del trato se ve reflejada también en cómo se trata a los demás y el espíritu colaborador y la vocación de servicio, en este proceso ayudar al crecimiento ya sea personal, profesional o espiritual es algo que se da de forma natural, por lo tanto se destaca como un aspecto positivo del personal de la Unidad Médica, por su parte, el 8% que no muestra una posición clara se puede inferir que hace falta más participación y se reitera que se deben mejorar algunos aspectos de las relaciones interpersonales en esta IPS.

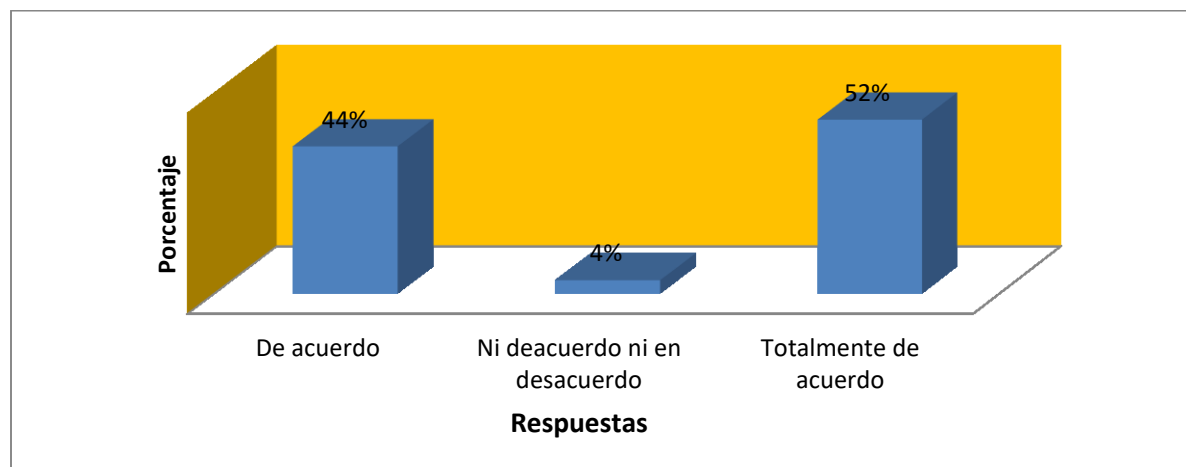
Grafica 23.¿Deja tiempo para necesidades personales y crecimiento?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

En el gráfico 16, se puede observar que el 36 % del personal, al igual que otro 52% manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que, si dejan tiempo para las necesidades personales y crecimiento, por su parte el 4% se encuentra en desacuerdo y el 8% no está a favor o en contra. Frente a esto hay que decir que sacar tiempo para las necesidades personales es vital y la empresa debe brindar estos espacios, porque además sirve de incentivo a los empleados a reforzar su compromiso con la institución, se evita el cansancio laboral y se impulsa el desarrollo integro de la persona visto desde el lado humano y no desde el punto de vista como si fuese un factor de producción más.

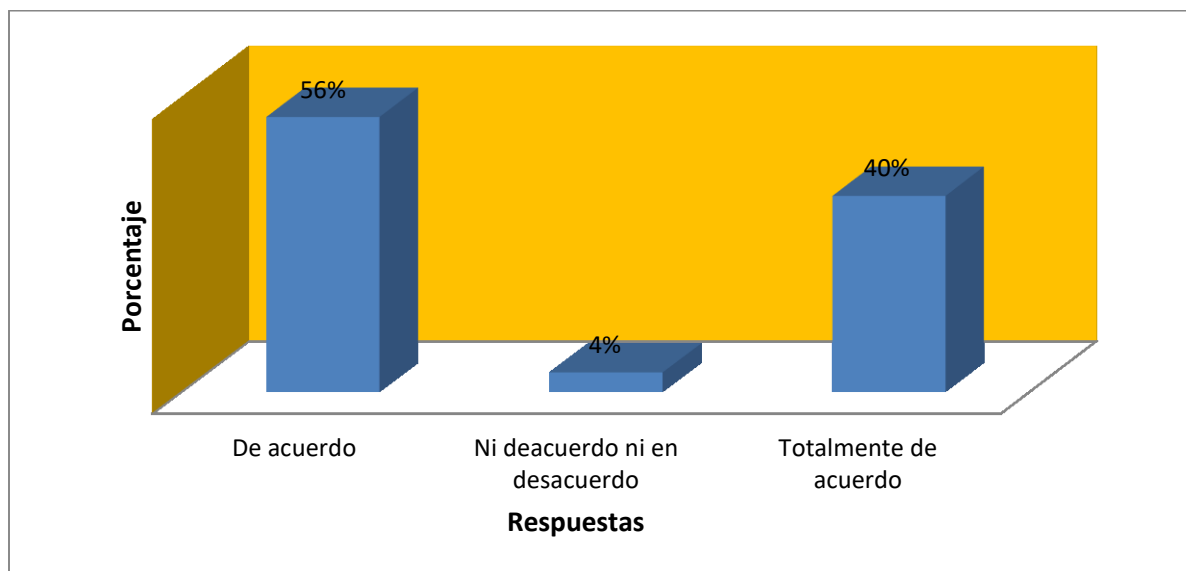
Grafica 24.¿Se permite tiempo para las oportunidades de cuidado?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede observar en el gráfico el 96% del personal en conjunto manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se permite tiempo para las oportunidades de cuidado, lo cual es un factor de destacar, considerando que una de las estrategias del Ministerio de Salud es fomentar el autocuidado, el cuidado familiar y comunitario, con aras de promover los programas de promoción y prevención en todos los hogares colombianos, por lo tanto tener una cultura de cuidado y de autocuidado es esencial para brindar servicios de calidad a los usuarios, por otro lado, no está demás reforzar mediante capacitación el tema del cuidado integral.

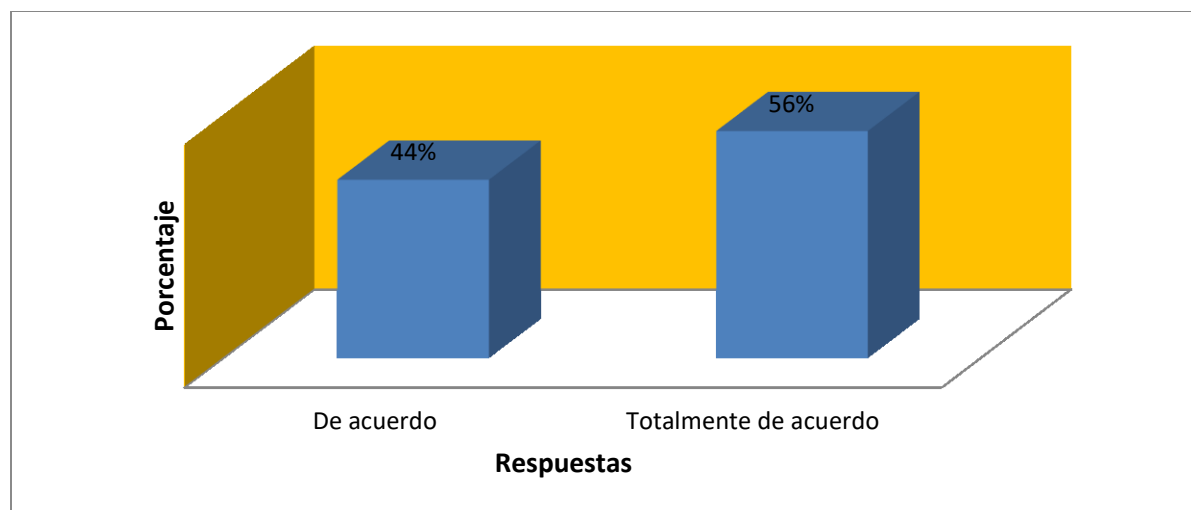
Grafica 25. ¿Permanece comprometido en una relación continua?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede apreciar en el gráfico 18, el 96% del personal manifiesta estar de acuerdo y completamente de acuerdo con que permanece comprometido en una relación continua, sin embargo, si se hace referencia al estado civil se encuentra una incongruencia con los resultados de la pregunta 6 de la encuesta sociodemográfica, ya que el 40% respondió estar soltero. Por otro lado, si se hace referencia a otro tipo de relación, ya sea espiritual o compromisos con otro tipo de labores el resultado es bastante positivo.

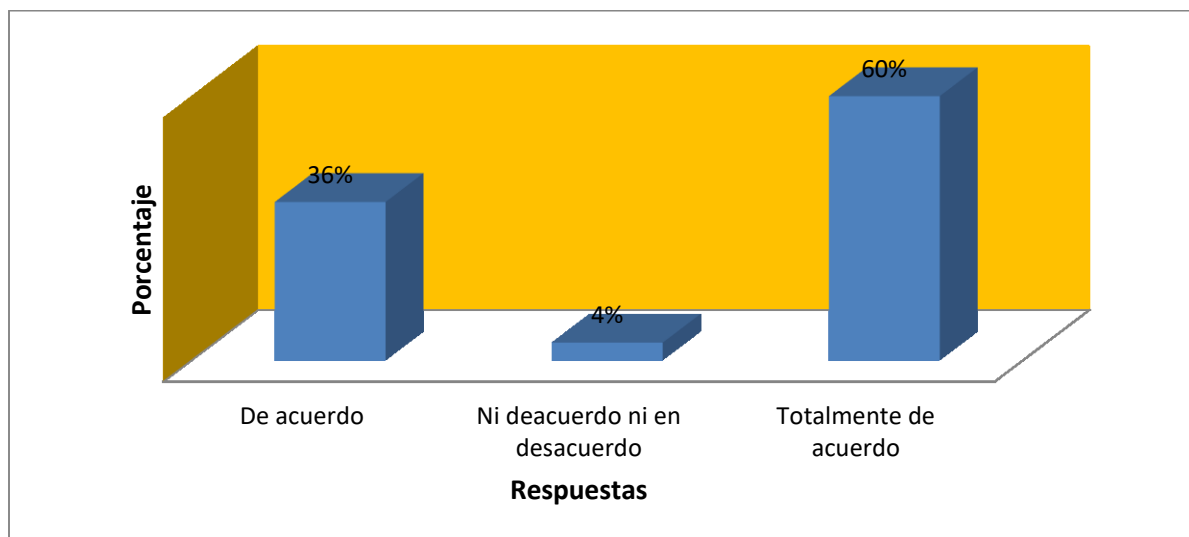
Grafica 26.¿Escucha cuidadosamente y está abierto a la retroalimentación?



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede apreciar en el gráfico 19, todo el personal se manifiesta positivo frente a que si escuchan cuidadosamente y están abiertos a la retroalimentación, lo cual es un aspecto muy importante de resaltar porque la retroalimentación permite que los empleados caigan en cuenta de aquellos posibles errores en los que están incurriendo y que ellos por si solos no se dan cuenta, por otro lado, la retroalimentación amplía el conocimiento y conduce a un estado de mejora, por otro lado, la escucha activa es lo que permite que la retroalimentación tenga su efecto positivo sobre los diferentes aspectos que se deben mejorar.

Grafica 27.¿Cree que otros tienen un potencial que puede lograrse?

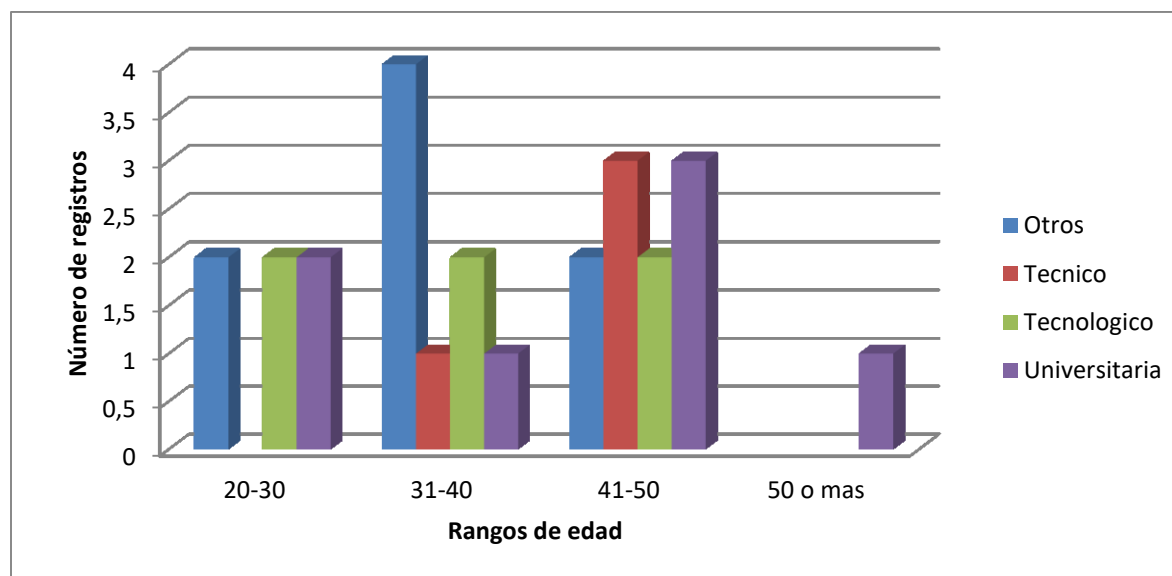


Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Como se puede ver el gráfico 20, el personal en su mayoría se muestra a favor de que creen que los demás tienen un gran potencial, esto es algo muy positivo que también debe destacarse ya que reconocer las habilidades y talentos de los demás motiva a un clima laboral más ameno ya que cada persona sirve de apoyo y de estímulo hacia los demás para que logren sus objetivos en cualquier área de la vida, por su parte, cuando el clima laboral es bueno esto se ve reflejado en los resultados en los distintos procesos que se manejen dentro de la institución.

11.2 ANÁLISIS BI-VARIADO

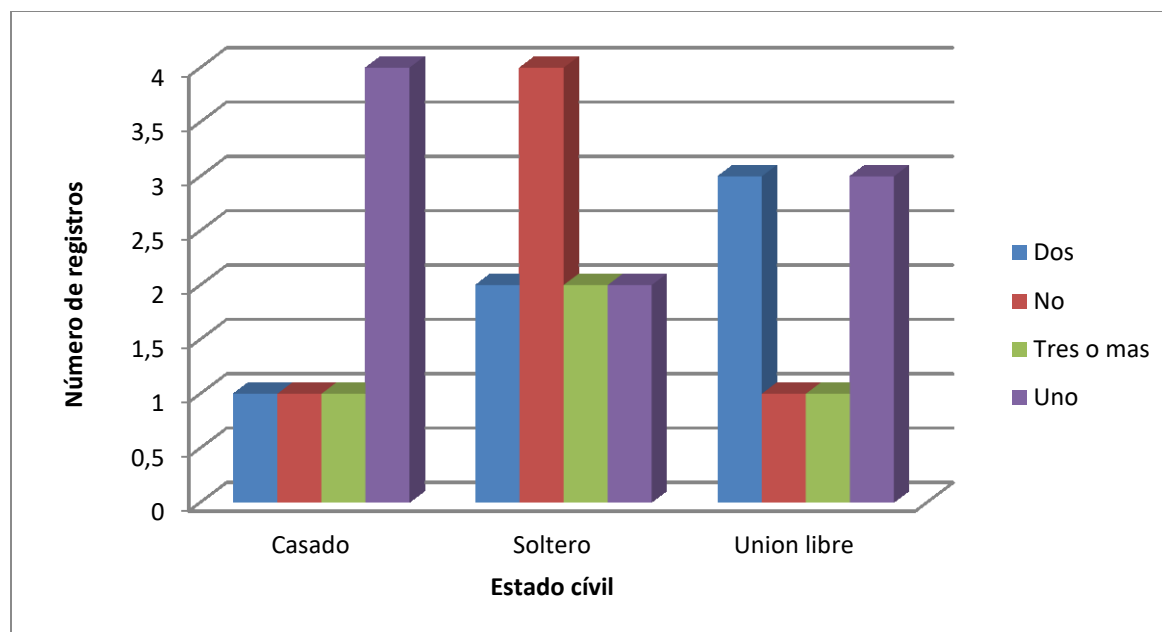
Grafica 28. Edad vs escolaridad



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Esta gráfica contribuye sustancialmente al análisis porque permite ver los niveles de educación presentes por rangos de edad, como se había mencionado anteriormente para el mercado laboral la experiencia y el nivel educativo son dos señales cruciales para involucrar fuerza laboral. En este caso se puede observar que en la Unidad Médica Humanizarte, el rango de edad donde hay mayor nivel educativo es en aquellos que tienen entre 41 y 50 años o más, de lo que se puede inferir que sus conocimientos académicos vienen respaldados por una amplia experiencia que se puede ver reflejada en un servicio más integro, más humano.

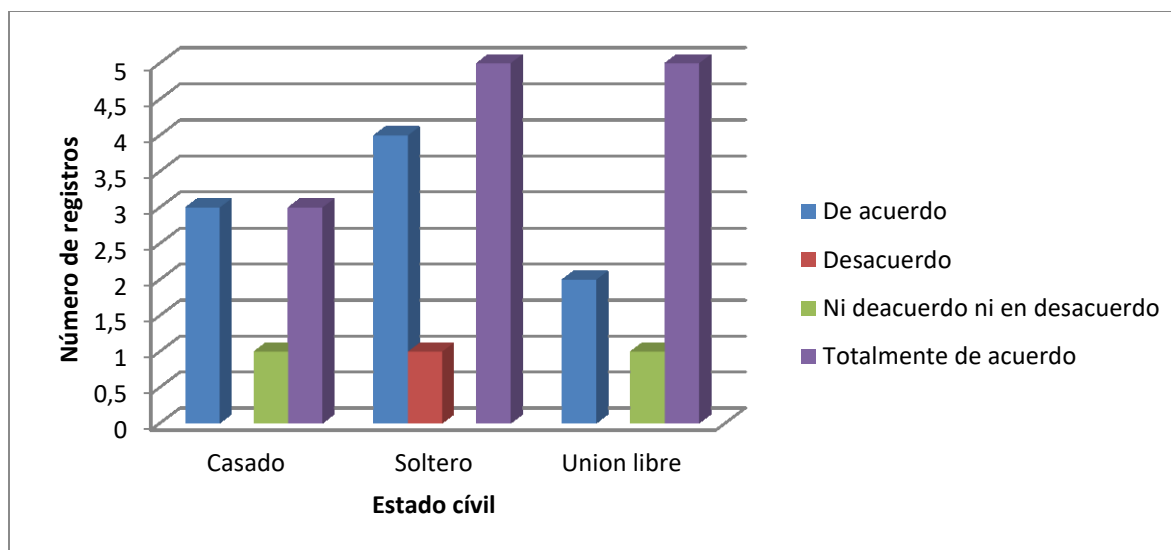
Finalmente, también se podría inferir que este grupo de personas que se encuentran entre los 41 años y los 50 años o más deberían asumir el rol de líderes, sobre todo para aquellos que se encuentran entre 20 y 30 años y que no tienen un nivel educativo muy alto, esto contribuye al crecimiento personal y profesional de los demás, por otro lado fortalece la calidad del servicio dentro de la unidad.

Grafica 29.Estado civil vs Número de hijos

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

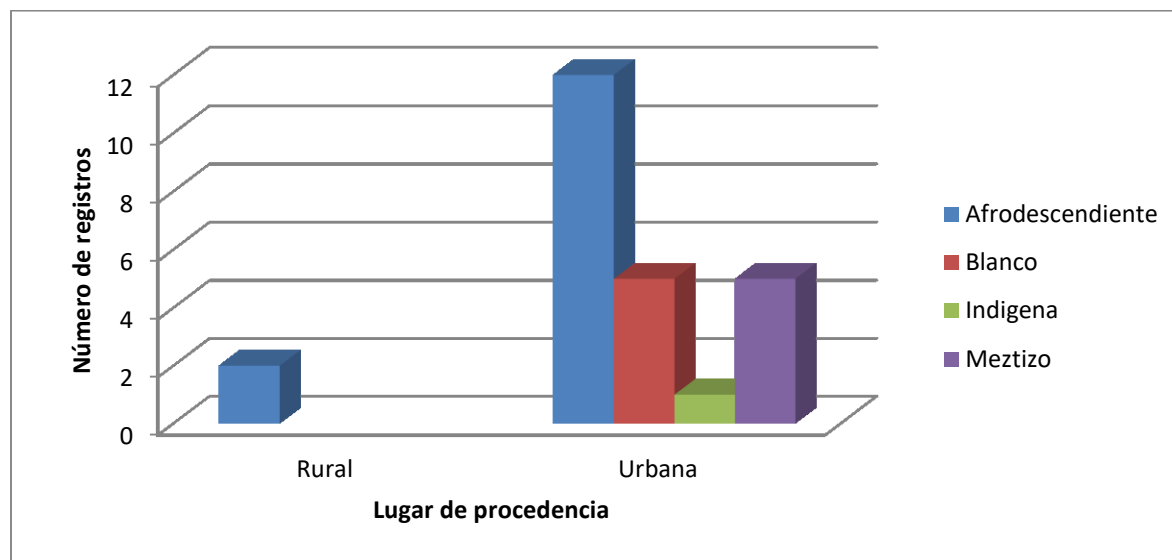
La importancia de este gráfico radica en que muestra la composición familiar de los colaboradores basados en su estado civil, se esperaría que aquellos que se encuentran casados fuesen quienes tuvieran un mayor número de hijos, pero como se puede observar en la gráfica, aquellos que tienen más hijos son quienes se encuentran solteros o en unión libre. De lo anterior, se puede inferir entonces que en general todos, pero sobre todo aquellos que se encuentran solteros y en unión libre deben permitirse espacios que les permitan compartir más con su familia, es decir, dejar tiempo para las necesidades personales y de crecimiento, lo cual se comprueba a continuación en el gráfico 23.

Grafica 30.Deja tiempo para necesidades personales y crecimiento vs estado civil.



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

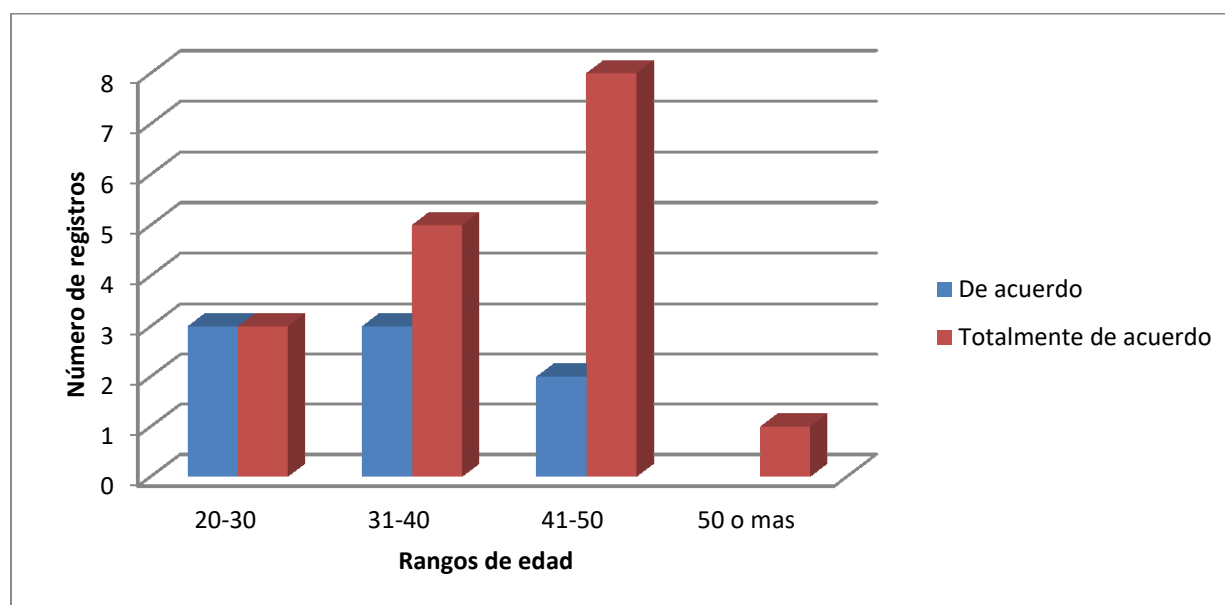
El gráfico 23, comprueba la hipótesis planteada anteriormente, como se puede observar aquellos que se encuentran solteros o en unión libre, pese a que tienen mayor número de hijos que aquellos que están casados, son quienes manifiestan estar en mayor número de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se permiten tiempo para las necesidades personales y de crecimiento.

Grafica 31.Etnia vs lugar de procedencia

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

La importancia de este gráfico está en que muestra la composición del personal de la Unidad por área geográfica. Erradamente se tiende a pensar que aquellas personas que se reconocen como indígenas, por ejemplo, siempre se encuentran en el área rural, en este gráfico se evidencia que todos los colaboradores provienen del área urbana y tan solo una persona del área rural, sin embargo, la cultura y las creencias son lo realmente importante, porque esto es lo que aporta a construir una visión más diversa y más integra de las situaciones que se pueden afrontar día a día y eso no lo define si se viene del área rural o urbana.

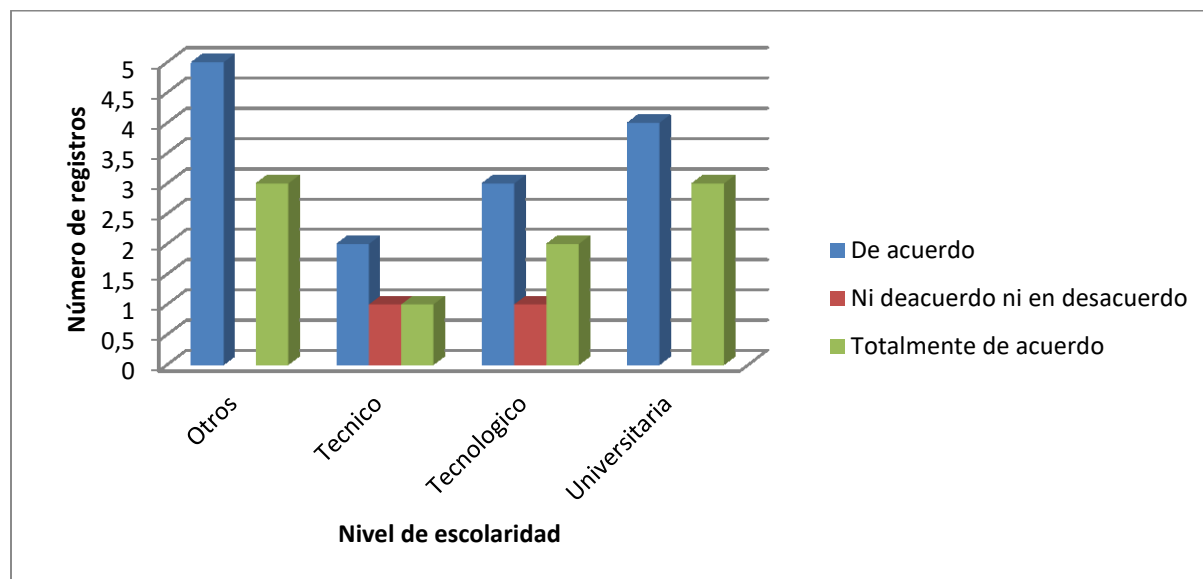
Grafica 32. Tiene un profundo respeto por las necesidades del otro vs Rangos de edad



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

La importancia de este gráfico está en que muestra que en todos los grupos de edad las personas se muestran de acuerdo y completamente de acuerdo con que sienten un profundo respeto por las necesidades del otro. Esto también demuestra el compromiso de cada uno de los colaboradores de la unidad, con su profesión y con los pacientes, es una muestra del sentido humano y la cultura de sensibilidad que necesitan los profesionales de la salud para poder atender a los pacientes de forma íntegra tanto profesional como humanamente, además, se le puede catalogar como una de las fortalezas dentro de la unidad.

Grafica 33.Implementa bien habilidades y técnicas vs nivel de escolaridad

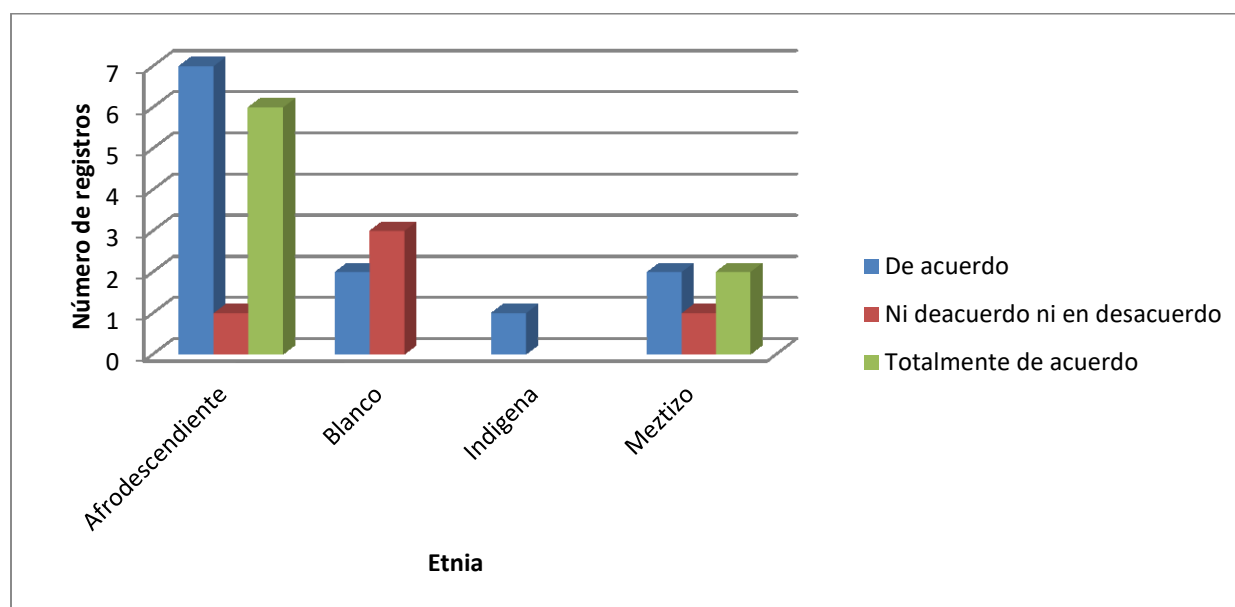


Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Esta gráfica es importante porque muestra la percepción de cada empleado sobre su manera de trabajar, es decir si se muestra positivo frente a si emplea e implementa de manera adecuada las habilidades y técnicas en la atención de los pacientes, esto relacionado con el nivel de escolaridad. Lo que se puede observar es que en todos los niveles educativos el porcentaje de quienes se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo es alto, tan solo en los niveles de técnico y tecnólogo se encuentran registros de personas que no están a favor o en contra.

Lo positivo de esto, es que se puede observar que el grado de escolaridad no define que una persona haga bien su oficio, lo que en realidad lo define es la vocación y eso se va fortaleciendo con la experiencia, y con la ayuda de los demás compañeros, así como de atender con respeto y responsabilidad la retroalimentación de los jefes.

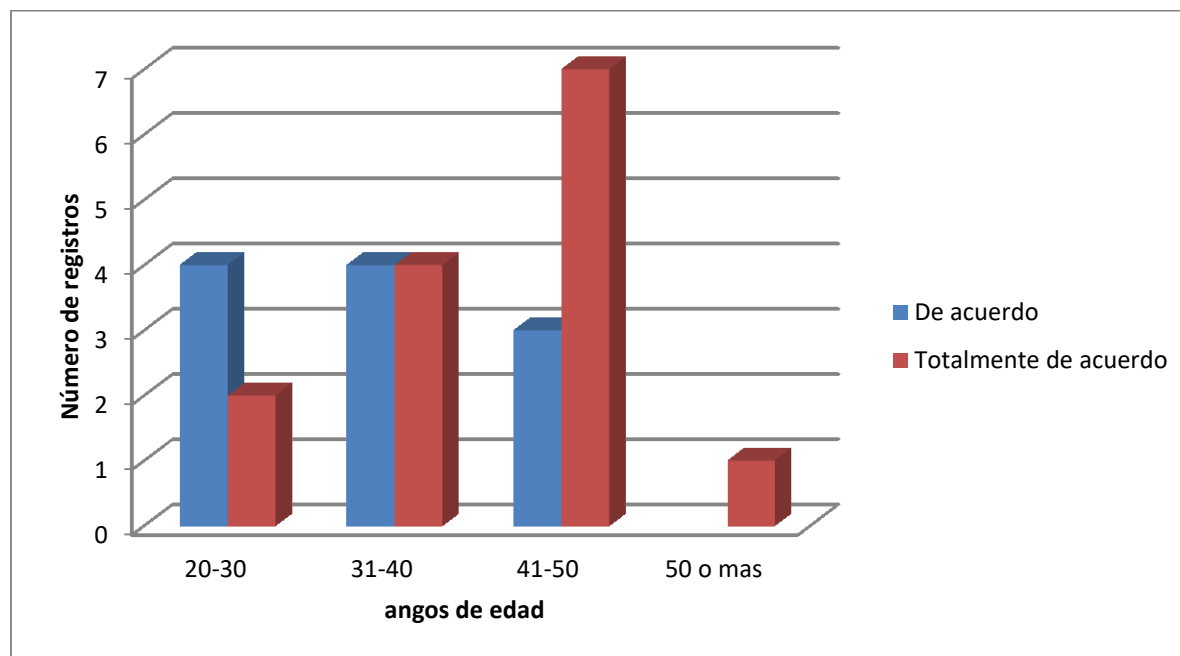
Grafica 34.Etnia vs Comprende que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano.



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

La importancia de esta gráfica es que nos permite ver por etnia su percepción frente a si están de acuerdo o no con que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano. Como se puede ver hay una percepción bastante positiva frente a ello. De lo anterior, hay que decir que la creencia en las fuerzas espirituales es un asunto más cultural, es algo más íntimo de cada persona consigo misma y con sus raíces, de ahí se puede observar que hay personas que no se encuentran de acuerdo o en desacuerdo con ello, sin embargo se resalta que 16 de las 20 personas encuestadas si están de acuerdo, lo cual es positivo teniendo en cuenta que la espiritualidad está muy ligada a entender las necesidades del otro de una manera más humana y a transmitir mensajes de aliento con una mayor comprensión y fe.

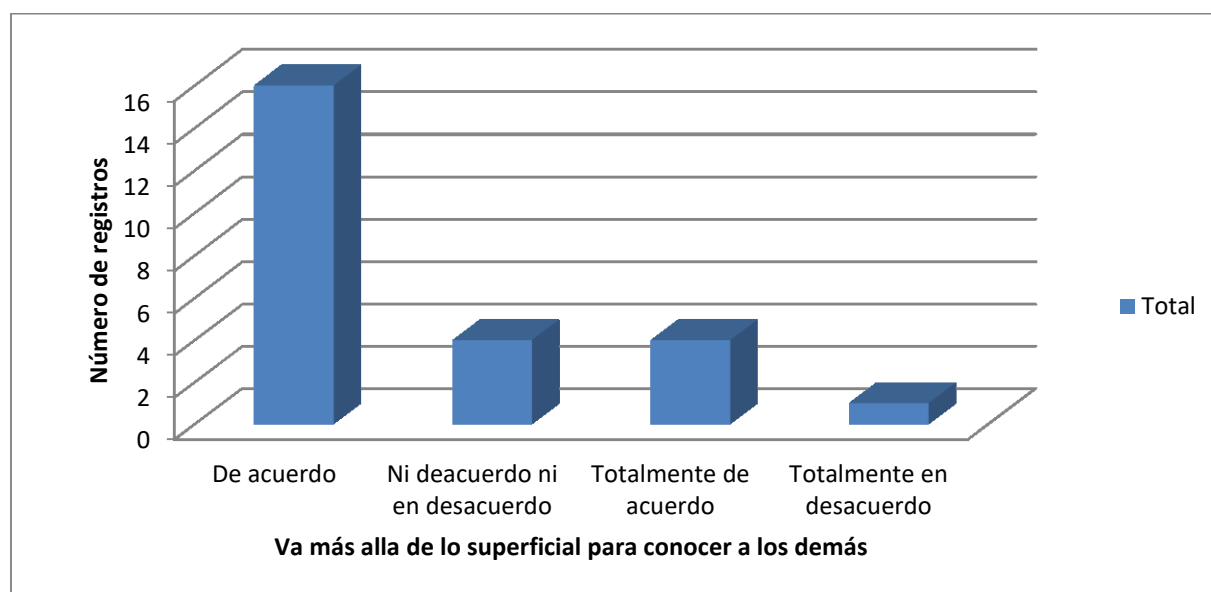
Grafica 35.Escucha cuidadosamente y recibe retroalimentación por rangos de edad.



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

Este cruce de variables es importante porque permite ver que tan abiertos están a la retroalimentación todos los empleados de la Unidad Médica Humanizarte, el cruzarla con rangos de edad era con el objetivo de observar si hay mayor aceptación en quienes tienen menos experiencia que en quienes tienen mayor experiencia. El resultado como se puede ver es bastante positivo porque todos están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que si escuchan cuidadosamente la retroalimentación, la cual es vital para la construcción de una cultura de seguridad del paciente y evitar aquellos errores que se puedan volver repetitivos.

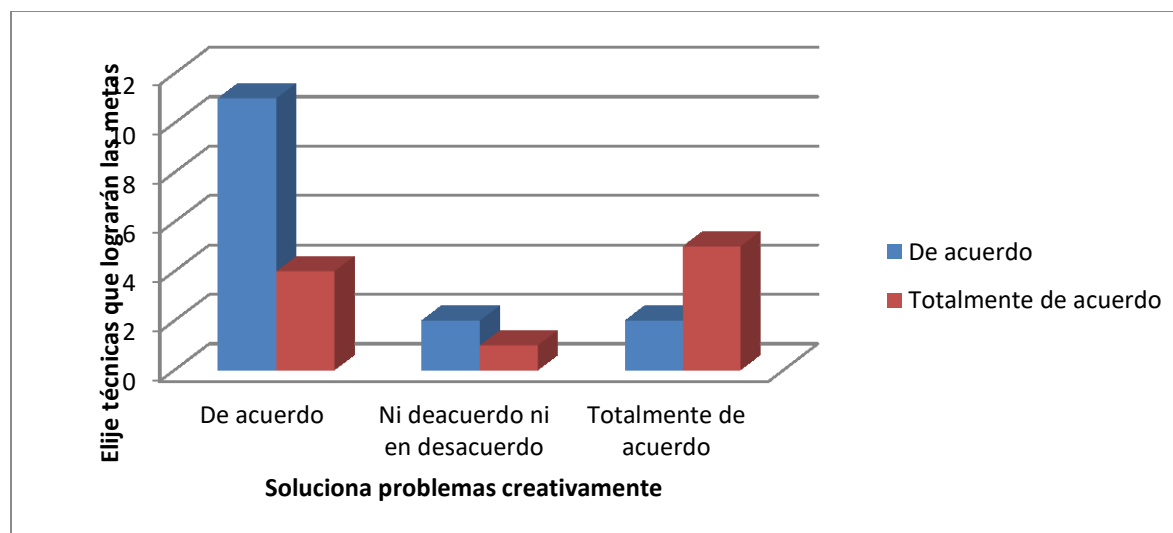
Grafica 36. Va más allá de lo superficial vs se centra en ayudar a los otros.



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

La importancia de este gráfico es que muestra si hay coherencia entre las respuestas que dieron las personas encuestadas, se supone que si respondieron positivo en que van más allá de lo superficial para conocer a las personas esta respuesta debería verse reflejada en que también se centran en ayudar a los otros. En este caso, como se puede observar hay un porcentaje bastante alto de personas que se encuentran de acuerdo, sin embargo, si es un factor que se debe mejorar porque en este caso la percepción debería de ser 100% positiva ya que lo que se quiere mejorar es la cultura de humanización y en ello es fundamental preocuparse por ayudar al otro, así como, ir más allá de lo superficial para poder entender de manera más profunda las necesidades de los demás.

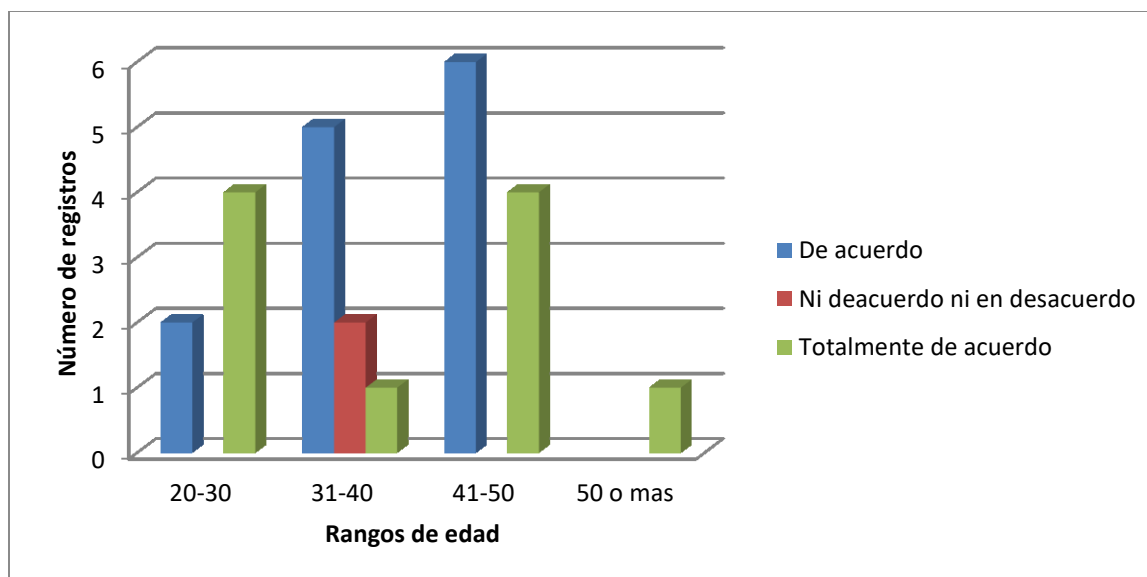
Grafica 37. Soluciona problemas creativamente vs elije técnicas que lograrán las metas



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

La importancia de esta gráfica nuevamente está en la congruencia de las respuestas, se infiere que si una persona que elige técnicas que lograrán las metas es porque también tiene habilidad para solucionar problemas de manera creativa. En este caso, se puede apreciar una percepción muy positiva ya que el porcentaje de personas que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con que eligen las técnicas que lograrán metas es correspondiente con quienes dicen estar de acuerdo que solucionan problemas de manera creativa, tan solo 3 personas dicen no estar de acuerdo o en desacuerdo con que solucionan problemas de manera creativa, lo cual se debe fortalecer.

Grafica 38. Se centra en ayudar a otros vs edad.



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de ESCALA NYBERG CARING ASSESSMENT - cultura de humanización a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S.

La importancia de esta gráfica es que muestra que en todos los rangos de edad la gente se encuentra comprometida con ayudar a los otros, lo cual se esperaba que fuese del 100% sin embargo, se observa que 2 personas no manifiestan estar de acuerdo o en desacuerdo, lo cual debe mejorarse porque tener una actitud de servicio es la base para poder prestar un servicio excelente tanto a nivel profesional como humano.

CONCLUSIONES

La primera conclusión derivada del estudio sociodemográfico, dentro de los aspectos más relevantes se encontró que el personal de la unidad compone en su mayoría por personas que se encuentran en una etapa de adultez o etapa madura, ya que el 32% del personal tiene entre 31 y 40 años y el 40% tiene entre 41 y 50 años de edad. Por su parte, en menor porcentaje se encuentra que el 4% de las personas encuestadas tienen más de 50 años y el 24% son jóvenes que se ubican entre los 20 y los 30 años de edad. Por otro lado, el 40% manifiestan estar solteros y el resto están en unión libre o se encuentran casados, otro aspecto relevante es que la composición étnica del personal se compone en su mayoría de personal afro descendiente y mestizo, con una cuota de participación de personas con raíces indígenas y el resto se autodenominaron como blancos.

Lo interesante de este análisis es la multiculturalidad y las distintas visiones que tienen las personas, el hecho de que haya personal joven con personas más adultas, que hayan distintas etnias y distintos grados de escolaridad hace que se forme una visión que puede abarcar distintos aspectos, lo que se puede transmitir en un servicio a los pacientes más íntegro y de más calidad, también se puede prestar un servicio más humano y cálido porque la mezcla de culturas, de experiencias y de visiones contribuyen a entender cada vez mejor las distintas situaciones en las que se puedan ver inmersas las personas.

Por otra parte, en relación con la misión de la institución, en la que específicamente se busca el bienestar del usuario y su entorno en la familia y la comunidad, basados en los principios enfocados en la humanización del servicio. Se encontró que en la Unidad Médica se manejan protocolos de comunicación asertiva en la que se brinda retroalimentación y cada uno de los colaboradores escucha activamente las recomendaciones para brindar un servicio de mayor calidad a cada uno de los usuarios, también se encontró que el 92% del personal se muestra positivo en que si se centran en ayudar a crecer a los otros, otro aspecto que se destaca de los resultados es que el 96% del personal en conjunto manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se permite tiempo para las oportunidades de cuidado, lo cual es un factor de destacar, considerando que una de las estrategias del Ministerio de Salud es fomentar el autocuidado, el cuidado familiar y

comunitario, con aras de promover los programas de promoción y prevención en todos los hogares colombianos.

Respecto al Objetivo general planteado en este trabajo se identificó que hay una alta cultura de humanización en la unidad médica humanizarte S.A.S, esto basado en resultados como:

- El 100% del personal se encuentra de acuerdo y completamente de acuerdo con que siente un profundo respeto por las necesidades del otro.
- El 96% del personal reconoce el potencial que hay en las demás personas para lograr las metas y cometidos que se propongan.
- El 92% del personal tiene una percepción positiva de que se centran en ayudar al crecimiento de los otros.
- El 80% se muestra con una percepción positiva frente al hecho de que reconocen que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano.
- 96% del personal en conjunto manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se permite tiempo para las oportunidades de cuidado.
- el 48% de personal dice estar de acuerdo con que comprende plenamente lo que las situaciones significan para las personas, esta opinión es compartida por otro 32% que manifiesta estar muy de acuerdo, esto es importante porque es reflejo de compromiso y respeto por las situaciones que enfrentan las demás personas ante diferentes situaciones.

Respecto a la seguridad del paciente dentro de la institución se encontró que por un lado, todo el personal se manifiesta positivo frente a que si escuchan cuidadosamente y están abiertos a la retroalimentación, lo cual es un aspecto muy importante de resaltar porque la retroalimentación permite que los empleados caigan en cuenta de aquellos posibles errores en los que están incurriendo y que ellos por si solos no se dan cuenta. Por otra parte, el 92% del personal está de acuerdo con que se implementan correctamente las habilidades y técnicas, lo cual es importante para disminuir la probabilidad y evitar el riesgo de la aparición de eventos adversos por errores como falta de cuidado, falta de comunicación o falta de asepsia.

Entre los aspectos a mejorar, se encontró que hace falta afianzar las relaciones interpersonales en un porcentaje de la muestra evaluada, mejorar los mecanismos de participación para que estas personas que no manifiestan estar de acuerdo o en desacuerdo puedan expresar sus ideas y pensamientos libremente, sin temor y con respeto hacia los demás.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Unidad Médica Humanizarte S.A.S afianzar las relaciones interpersonales entre el personal para poder extender un mejor servicio hacia los usuarios y lograr que la percepción del 100% del personal sea positiva y se logre siempre ir más allá de lo superficial, esto se puede lograr con talleres de integración, horas de esparcimiento para lograr un conocimiento más profundo de cada compañero, además esto sirve como incentivo para los trabajadores quienes sentirán mayor compromiso con la institución.

También se recomienda hacer capacitaciones periódicas sobre cultura de seguridad del paciente y cultura de cuidado, esto con el fin de evitar la aparición de eventos adversos y mejorar la calidad de la atención a los usuarios, porque aunque no se encontraron falencias en este aspecto, siempre es necesario estar a un nivel de competencia superior considerando que en el campo de salud siempre hay casos en los que el personal debe actuar bajo presión y este afán se pueden cometer errores prevenibles por no actuar en base a un protocolo de seguridad del paciente ya establecido.

BIBLIOGRAFIA

1. Yohanna B. Unidad Médica Humanizarte SAS, Humanizando con Calidad. [Online]; 2017. Acceso 30 de Mayo de. Disponible en: www.humanizartesas.com.
2. Margarita CP, Sandra VV, José MM. Validación de dos escalas utilizadas en la medición del cuidado humano transpersonal basada en la Teoría de Jean Watson. [Online]; 2017. Acceso 25 de Septiembre de. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000100002.
3. Fournier. Metodología en investigación clínica. [Online]. Disponible en: <http://fournier.facmed.unam.mx>.
4. Jesús M Hernández LGO. Metodología en Investigación Clínica. [Online]; 2017. Acceso 05 de Junio de. Disponible en: <http://fournier.facmed.unam.mx/deptos/seciss/images/investigacion/22.pdf>.
5. Iztacala. Principios de bioética. [Online]. Disponible en: <http://www.iztacala.unam.mx>.
6. Iztacala. Introducción al estudio de la endodoncia, 4º sección Ética, deontología, bioética y axiología en endodoncia. [Online]; 2018. Acceso 06 de Junio de. Disponible en: <http://www.iztacala.unam.mx/rrivas/NOTAS/Notas1Introduccion/etiaprincipios.html>.

ANEXOS

Anexo A.Consentimiento informado para participantes de la investigación.



PERCEPCIÓN DE LA CULTURA DE HUMANIZACIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA HUMANIZARTE S.A.S EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES.

Yo _____ con documento de identidad número _____ de _____, acepto y permito la participación voluntaria por el cual respondo, en la investigación que se realizara en _____ conducida por las estudiantes de la especialización en Administración de la Salud de la universidad católica de Manizales.

He sido informado que el propósito de este estudio es Identificar la percepción de la cultura de humanización del personal asistencial y administrativo de la Unidad Médica Humanizarte de Puerto Tejada (Cauca).

Reconozco que la participación es voluntaria y puedo retirarme del proyecto cuando así lo decida, sin que se vea perjudicada mi situación personal. La información recolectada es confidencial, la encuesta anónima y no es posible que se identifiquen mis respuestas a las preguntas propuestas.

Los resultados del estudio serán conocidos cuando la información este tabulada y una copia del informe final será entregado a la Unidad Médica Humanizarte de Puerto Tejada (Cauca). Se me informo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio y que ante cualquier duda puedo contactar a cualquiera de las estudiantes en cargadas de la investigación.

Además, he sido orientada acerca de los beneficios que obtendré al igual que la comunidad después de los resultados obtenidos en esta investigación.

Firma y CC del empleado participante

Anexo B. Encuesta datos sociodemográficos

En este cuestionario usted encontrara una serie de preguntas cerradas y abiertas. Marque con una X su respuesta.

1. ¿Cuál es el rango de edad en que usted se encuentra?
 - 10-14 ☐
 - 15-18 ☐
 - 19-21 ☐

2. ¿A qué etnia pertenece?
 - Afro descendiente
 - Mestizo
 - Indígena
 - Mulato
 - Blanco

3. Lugar de procedencia:
 - Rural
 - Urbana

4. ¿Qué nivel de escolaridad presenta?
 - Primaria 1---- 2---- 3---- 4----- 5-----
 - Bachillerato 6----- 7----- 8----- 9----- 10----- 11-----
 - Técnico
 - Tecnológico
 - Universitaria
 - Otros

5. ¿Con quién vive?
 - Padre

- Madre
- Padre- Madre
- Esposo.
- Otros.

6. Estado civil:

- Soltero
- Casado
- Unión libre
- Viudo

7. ¿A qué se dedica actualmente?

- Ama de casa
- Estudiante
- Empleado
- Desempleado

8. ¿Cuántos hijos tiene?

- Si
- No
- Cuantos tiene
- Uno
- Dos
- Tres o mas

¡Agradecemos su participación en este cuestionario!!

Anexo C. Escala nyberg caring assessment - cultura de humanizacion.

I. INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta un conjunto de proposiciones, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (x) la alternativa de respuesta que Ud. elija, solo una.

Las alternativas son las siguientes:

(T.A) Totalmente de acuerdo.

(A) De acuerdo.

(N) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

(D) Desacuerdo.

(T.D) Totalmente en Desacuerdo.

**** Ejemplo:**

PROPOSICIÓN	T. A	A	N	D	T. D
1. La capital de Perú es la ciudad de Lima	X				

Proposición	T. A	A	N	D	T. D
1. ¿Tiene un profundo respeto por las necesidades del otro?					
2. ¿No desiste de transmitir esperanza a otros?					
3. ¿Permanece sensitivo a las necesidades de otros?					
4. ¿Comunica a otros una actitud de ayuda y confianza?					
5. ¿Expresa sentimientos positivos y negativos?					

6. ¿Soluciona problemas creativamente?					
7. ¿Comprende que las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano?					
8. ¿Considera las relaciones antes que los reglamentos?					
9. ¿Basa las relaciones en lo que es mejor para las personas involucradas?					
10. ¿Comprende plenamente lo que las situaciones significan para las personas?					
11. ¿Va más allá de lo superficial para conocer bien a la gente?					
12. ¿Implementa bien habilidades y técnicas?					
13. ¿Elige tácticas que logran las metas?					
14. ¿Concede plena consideración a los factores situacionales?					
15. ¿Se centra en ayudar a crecer a otros?					
16. ¿Deja tiempo para necesidades personales y crecimiento?					
17. ¿Se permite tiempo para las oportunidades de cuidado?					
18. ¿Permanece comprometido con una relación continua?					
19. ¿Escucha cuidadosamente y está abierto (a) a la retroalimentación?					
20. ¿Cree que otros tienen un potencial que puede lograrse?					
Total, Nyberg					