

**Aspectos que se deben intervenir en el talento humano de la E.S.E. de Orito  
Putumayo para contribuir a la humanización de los servicios de salud - segundo  
trimestre 2020**

**Leonardo Andrés de la Cruz**

**Mary Cielo España Martínez**

**Julián Enrique Muñoz Ciro**

**Eduin Hernando Encarnación**

**Adriana Uní Collazos**

**Módulo**

**Investigación 1**

**Docente**

**Richard Nelson Román Marín**

**Universidad Católica de Manizales**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Especialización en Administración en Salud**

**Pitalito – 2020**

## Tabla de contenido

1. Planteamiento del problema.....	12
2. Antecedentes .....	15
2.1 Proyectos de investigación relacionados.....	16
3. Supuesto teórico (Hipótesis).....	34
4. Justificación.....	35
5. Objetivos.....	37
5.1 Objetivos General.....	37
5.2 Objetivos específicos.....	37
6. Referente teórico.....	38
6.1 Principios de Humanización.....	38
6.1.1 Bondad.....	38
6.1.2 Generosidad.....	38
6.1.3 Honestidad.....	38
6.1.4 Responsabilidad.....	38
6.1.5 Prudencia.....	39
6.1.6 Empatía.....	39
6.2 Claves para humanizar los servicios.....	39
6.2.1 Comunicación asertiva.....	39
6.2.2 Seguridad del paciente.....	39
6.2.3 Mejoramiento continuo.....	39
6.2.4 Calidez.....	40

6.2.5 Fidelización del Paciente.....	40
6.2.6 Dar y registrar información oportuna.....	40
6.3 Política de Humanización.....	40
6.4 Talento Humano.....	41
6.5 Gestión de Talento Humano.....	42
7. Diseño metodológico.....	44
7.1 Ubicación Contextual.....	44
7.1.1 La E.S.E Hospital Orito del Municipio de Orito.....	46
7.2 Tipo y Enfoque de Estudio.....	47
7.3 Población.....	48
7.3.1 Criterios de Inclusión.....	49
7.3.2 Criterios de Exclusión.....	50
7.4 Caracterización de Variables.....	50
7.5 Plan de recolección de Información.....	53
7.5.1 Herramientas de recolección de información.....	53
7.5.2 Prueba piloto.....	54
7.5.3 Estrategia.....	55
7.5.4 Consentimiento informado.....	55
7.6 Muestra.....	56
8. Aspectos éticos.....	58
9. Cronograma.....	60
10. Resultados y Análisis.....	61
10.1. Análisis encuestas a clientes internos.....	62

10.2 Análisis de las encuestas clientes externos.....	75
11. Cruce de variables cliente interno.....	88
11.1 Cruce variables cliente externo.....	90
12. Conclusiones.....	93
13. Recomendaciones.....	94
14. Bibliografía.....	95

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Antecedentes.....	16
<b>Tabla 2.</b> Portafolio de servicios.....	47
<b>Tabla 3.</b> Planta de personal.....	49
<b>Tabla 4.</b> Variables.....	50
<b>Tabla 5.</b> Cronograma de actividades.....	60
<b>Tabla 6.</b> Servicio.....	62
<b>Tabla 7.</b> Edad.....	63
<b>Tabla 8.</b> Cargo.....	63
<b>Tabla 9.</b> Tiempo de servicio.....	64
<b>Tabla 10.</b> Barrio o vereda.....	65
<b>Tabla 11.</b> ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”? .....	65
<b>Tabla 12.</b> ¿Cómo califica el servicio que ofrecen sus compañeros en la institución?....	67
<b>Tabla 13.</b> ¿Cómo es su actitud al momento de prestar sus servicios al usuario?.....	68
<b>Tabla 14.</b> De los siguientes tratos de humanización, ¿cuál ha evidenciado durante la atención?.....	69
<b>Tabla 15.</b> Considera usted que la orientación que brindan sus compañeros en la E.S.E. es.....	70
<b>Tabla 16.</b> ¿Por qué considera que se deben aplicar las políticas de humanización en los servicios en salud?.....	71
<b>Tabla 17.</b> Durante la atención al usuario ha observado prácticas de.....	72

<b>Tabla 18.</b> Considera usted que el servicio que brinda la institución cumple con:.....	73
<b>Tabla 19.</b> ¿Cómo califica la capacidad del personal de salud respecto a la atención humanizada?.....	74
<b>Tabla 20.</b> Servicio.....	75
<b>Tabla 21.</b> Edad.....	75
<b>Tabla 22.</b> Nivel de escolaridad.....	76
<b>Tabla 23.</b> Ocupación.....	77
<b>Tabla 24.</b> EAPB.....	78
<b>Tabla 25.</b> Régimen.....	79
<b>Tabla 26.</b> Barrio o vereda.....	80
<b>Tabla 27.</b> ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”?.....	80
<b>Tabla 28.</b> ¿Cómo califica el servicio recibido en la institución?.....	81
<b>Tabla 29.</b> La actitud de las personas que le atendieron fue.....	82
<b>Tabla 30.</b> Ha observado tratos de humanización en los servicios como:.....	83
<b>Tabla 31.</b> ¿Qué elementos considera que se deben fortalecer en los empleados para ofrecer un servicio humanizado?.....	84
<b>Tabla 32.</b> La orientación brindada por el personal que labora en la E.S.E. fue.....	85
<b>Tabla 33.</b> ¿Después de asistir a su cita con el profesional de la salud se siente satisfecho con la solución dada a su motivo de consulta?.....	85
<b>Tabla 34.</b> Durante la prestación del servicio, observó prácticas de.....	86

<b>Tabla 35.</b> ¿Cómo califica la capacidad del personal de salud respecto a la atención humanizada?.....	87
<b>Tabla 36.</b> Variables ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”? vs ¿Cómo califica el servicio que ofrecen sus compañeros en la institución?.....	88
<b>Tabla 37.</b> Variables ¿Cómo es su actitud al momento de prestar sus servicios al usuario? vs De los siguientes tratos de humanización, ¿cuál ha evidenciado durante la atención?.....	89
<b>Tabla 38.</b> Variables ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”? vs ¿Cómo califica el servicio recibido en la institución?.....	90
<b>Tabla 39.</b> ¿La actitud de las personas que le atendieron fue? vs ¿Ha observado tratos de humanización en los servicios?.....	92

## Lista de gráficas

<b>Gráfica 1.</b> Distribución por área de servicio laboral clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	62
<b>Gráfica 2.</b> Distribución por edades clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	63
<b>Gráfica 3.</b> Distribución por el cargo que desempeñan los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	63
<b>Gráfica 4.</b> Distribución por tiempo de servicio de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	64
<b>Gráfica 5.</b> Distribución por área de ubicación de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	65
<b>Gráfica 6.</b> Distribución de acuerdo al conocimiento del concepto de humanización de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	65
<b>Gráfica 7.</b> Calificación del servicio que ofrecen los empleados de acuerdo los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	67
<b>Gráfica 8.</b> Actitud al momento de prestar los servicios los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	68
<b>Gráfica 9.</b> Distribución de acuerdo a los tratos de humanización evidenciados por los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	69
<b>Gráfica 10.</b> Distribución por orientación brindada en la E.S.E. de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	70



<b>Gráfica 11.</b> Razones de aplicación de políticas de humanización de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	71
<b>Gráfica 12.</b> Prácticas de humanización observadas por los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	72
<b>Gráfica 13.</b> Distribución por características del servicio evidenciadas por los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	73
<b>Gráfica 14.</b> Capacidad del personal para brindar servicio humanizado de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	74
<b>Gráfica 15.</b> Distribución por área de servicio consultada por los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	75
<b>Gráfica 16.</b> Distribución por edades de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	75
<b>Gráfica 17.</b> Distribución por nivel de escolaridad de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	76
<b>Gráfica 18.</b> Distribución por ocupación de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	77
<b>Gráfica 19.</b> Distribución por EAPB de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	78
<b>Gráfica 20.</b> Distribución por régimen de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	79
<b>Gráfica 21.</b> Distribución por área de ubicación de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	80

<b>Gráfica 22.</b> Conocimiento del concepto de humanización de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	80
<b>Gráfica 23.</b> Calificación del servicio recibido de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	81
<b>Gráfica 24.</b> Actitud de las personas que le prestaron el servicio a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	82
<b>Gráfica 25.</b> Tratos de humanización observados por los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	83
<b>Gráfica 26.</b> Elementos a fortalecer en los empleados de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	84
<b>Gráfica 27.</b> Orientación brindada por el cliente interno de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	85
<b>Gráfica 28.</b> Distribución de la satisfacción del servicio de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	85
<b>Gráfica 29.</b> Practica observadas durante la prestación del servicio a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	86
<b>Gráfica 30.</b> Calificación dada al personal respecto a la atención humanizada de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	87
<b>Gráfica 31.</b> Relación entre la calificación del servicio y el conociendo del concepto de humanización de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	88
<b>Gráfica 32.</b> Relación entre la actitud del personal y los tratos de humanización del servicio de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....	89

**Gráfica 33.** Relación entre la calificación del servicio y el conociendo del concepto de humanización de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....91

**Gráfica 34.** Relación entre la actitud del personal en la atención y los tratos de humanización del servicio de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.....92

## **1. Planteamiento del problema**

La salud y el bienestar de todos los habitantes son aspectos de suma importancia para los diferentes gobiernos y el país en general, por esta razón se estipulan normas, leyes y políticas públicas que buscan prevenir la enfermedad, promover acciones que conlleven a un buen estado de salud, asegurar fácil acceso y buen servicio. Actualmente, Colombia a logrando grandes avances en el sector salud, como mayor cobertura y ha llegado con servicios a lugares de difícil acceso; sin embargo, en cuanto a políticas para servicios humanizados, se ha quedado un poco corta, incluso, la nueva reforma que se realizó a la salud con la ley 100 del 1993, se le da un brochazo a la humanización, pues se enfoca más en la calidad de servicios como tal.

Por tanto, el gobierno Colombiano exige a las instituciones prestadoras, políticas de calidad que estén articuladas con la humanización del servicio, esto con el objetivo de que exista organización y se actúe de forma adecuada para lograr satisfacer las necesidades tanto de los usuarios como de del talento humano que prestan el servicio; es conveniente que estas políticas contemplen más afondo la atención humanizada, donde se reconozcan las diferentes facetas de las personas, no solo su enfermedad sino que se tengan en cuenta sus sentimientos y emociones, su vida en sociedad y el significado que tiene para ella enfermedad.

En las diferentes instituciones que prestan servicios de salud en Colombia, se presentan dificultades en torno a la calidad del servicio que reciben los pacientes y la humanización

del mismo, en la E.S.E. de Orito Putumayo en particular, estos inconvenientes están ligados al desempeño del talento humano encargado de su ejecución, conllevando a su vez, a la insatisfacción de los usuarios, por tanto, se han identificado algunas causas que hacen que el servicio no presente las condiciones esperadas; entre estos se tiene:

- ✓ Escasa información por parte del paciente y familiares.
- ✓ Horario erróneo en la administración de medicamentos afectando el efecto terapéutico que se espera de él.
- ✓ Falta de experticia por parte de los profesionales en salud.
- ✓ Administración de medicamentos no autorizado debido a la sobrecarga laboral.
- ✓ Entrega inoportuna de medicamentos e insumos para el tratamiento de sus patologías.
- ✓ Poca capacitación y actualización al personal en temas de calidad y seguridad al paciente.
- ✓ Incumplimiento en los horarios de atención de citas médicas programadas.
- ✓ Falta de compromiso y sentido de pertenencia con la institución por parte del personal que labora en E.S.E.

La oficina de calidad del Ministerio de Salud, implementó el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) en cumplimiento a la Ley 1438 de 2019<sup>1</sup>, en su planteamiento toma a la persona como eje central, plantea capacitaciones y desarrollo

---

<sup>1</sup> Plan Nacional de Mejoramiento de Calidad en Salud (PNMCS)  
Plan Estratégico 2016-2021

de habilidades para el talento humano en salud y coloca como tema principal la humanización para lograr su objetivo.

La calidad de los servicio en salud, siempre ha estado en la mira de la comunidad, independientemente de que esta sea buena o mala, por esta razón es importante que las políticas que establecen las entidades del sector, contemplen valores morales que son los que garantizan que las personas actúen con rectitud, responsabilidad y respeto hacia el otro, logrando así, brindar adecuada atención a los usuarios. Vale la pena resaltar la importancia que tiene mejorar el servicio a partir de intervención al talento humano debido a que estas personas son las que hacen posible el desarrollo de los diferentes procesos y mediante ellas se llega al logro de las metas propuestas por la institución.

A partir de este orden de ideas, surge la inquietud acerca de la manera de contribuir a mejorar en este sentido en la E.S.E. de Orito, por tanto, se formuló la siguiente pregunta de investigación:

**¿Qué aspectos se deben intervenir en el talento humano de la ESE de Orito Putumayo para contribuir a la humanización de los servicios de salud?**

## **2. Antecedentes**

Tomando al talento humano como fuente principal en todo proceso, es pertinente que las instituciones centren sus esfuerzos y realicen gestiones orientadas hacia la mejora continua y la calidad del servicio a la población, teniendo en cuenta aspectos como la planificación, capacitación, programas de incentivos y de bienestar e incluso temas salariales debido a que estos en conjunto, contribuyen al logro de objetivos planteados, así como al cumplimiento de la misión y visión institucional. La gestión al talento humano debe crear condiciones que permitan a los empleados satisfacer sus necesidades y crecer como persona, esto será un aliciente para que realicen su trabajo con mayor eficiencia y eficacia.

El proceso de humanización de los servicios en salud, es un duro reto, aún más en un país donde se presenta insatisfacción permanente de los usuarios, haciéndose evidentes mediante sus quejas y demás acciones que causan mala imagen del sistema de salud; algo que no es desconocido es que todo cambio y transformación es un proceso que conlleva tiempo y mayor responsabilidad de parte de sus actores, por tanto, este cambio se puede realizar si existe más compromiso del talento humano de las instituciones, razón por la cual este proyecto de investigación está orientado a identificar los aspectos que se deben intervenir en el talento humano de la ESE de Orito Putumayo para lograr la humanización del servicio.

Según Bermejo, “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”.<sup>2</sup>

De acuerdo al objetivo planteado en este proyecto de investigación, se realizó previa revisión de bibliografías y estrategias desarrolladas en torno al tema y que han aportado significativamente al mejoramiento de la calidad de los servicios en salud mediante la atención humanizada.

## **2.1 Proyectos de investigación relacionados**

### **Tabla 1. Antecedentes**

---

<sup>2</sup> Artículo de reflexión, Rev. Cuid 2016; 7(1): 1227-31



1. IPS ASSALUD		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga <sup>3</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Cómo mejorar la calidad del servicio en la IPS ASSALUD?
3	Autores y año en que se realizó	Laura Ortiz Gutiérrez - Laura Pérez Mantilla Año 2015
4	Objetivos	<p>Objetivo general: Desarrollar estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario para la IPS ASSALUD de la ciudad de Bucaramanga.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar una revisión de la literatura sobre la calidad del servicio al usuario en el sector salud para establecer criterios de la evaluación de la IPS ASSALUD.</li> <li>-Analizar la situación actual de sistema de información de atención al usuario de la IPS ASSALUD, para identificar lo principales puntos fuertes y débiles que permitan obtener mejores oportunidades del servicio.</li> <li>-Caracterizar el proceso de servicio de la IPS ASSALUD para establecer lo momentos de verdad.</li> <li>-Medir la satisfacción del servicio al usuario externo de la IPS ASSALUD para mejorar la experiencia cuando entrar en contacto con los servicios de salud de la entidad.</li> <li>-formular estrategias para el mejoramiento del proceso del servicio al usuario de la IPS ASSALUD.</li> <li>-implementar estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario de la IPS ASSALUD según socialización y aprobación de la junta directiva de la IPS ASSALUD.</li> </ul>
5	Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Este proyecto posibilitó la recopilación de áreas de estudio de la ingeniería industrial, al ideal planteado desde el inicio aportando a las empresas de salud propuestas de mejora para los usuarios que debido a su condición de salud, nivel de régimen o procedencia, se sientan satisfechos con los servicios que eligieron para mejorar su estado de salud.<sup>4</sup></li> <li>- El diagnóstico del servicio de información y atención al usuario SIAU, evidencia cierto abandono, aunque se encuentra formalmente establecido, muchas de las funciones que deben cumplir no se están realizando. la resolución de quejas y reclamos, se encuentran limitadas en cuanto a la asignación de una mejora</li> </ul>

<sup>3</sup> Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga

		<p>continua que permita conocer la percepción del cliente que es primordial para identificar la falla en el sistema de servicio, por ello se puntualiza que las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias deben ser prioridad para la gestión y respuesta efectiva al usuario, ya que se encontró resolución oportuna de pqr, pero en la medición de satisfacción, los usuarios desconocían el proceso, lo cual no permite identificar debilidad su gestión.</p> <p>-El desenlace de una gestión práctica en el mejoramiento de la calidad, es la planeación de actividades por parte de la dirección de SIAU desde el inicio de sus objetivos de mejora continua que desarrollen implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento.</p> <p>-La importancia de tener claro el mapa de procesos es un propósito que debe ejercerse de manera continua en la empresa ya que puede focalizar el modo como se ejecuta y se vive el proceso con el aporte que tiene cada uno de los funcionarios.</p> <p>-El diagnostico interno y externo, permitieron establecer un punto de partida para la formulación de las estrategias propuestas, pues facilitaron la identificación del estado actual y mecanismos como los empleados prestan el servicio y satisfacción de los usuarios de la IPS.</p> <p>-La revisión de la literatura permitió detectar investigaciones realizadas, siendo útiles para indagar sobre información relevante que enmarque el tema en estudio: calidad del servicio en el sector salud, pudiéndose tener una base de teoría del modelo de medición satisfacción a aplicar.</p>
<b>2. EMPRESAS DE MEDELLIN.</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Talento Humano: El factor clave del servicio <sup>5</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Cuáles son los factores que influyen en el talento humano para generar una fuerte cultura de servicio?
3	Autores y año en que se realizó	Jenny Patricia Escobar G. - Isabel Cristina Moreno M. Mauricio Roldán M. Año: septiembre 2012 a julio 2013
4	Objetivos	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar los factores que influyen en el talento humano para generar una fuerte cultura del servicio en las organizaciones, con el propósito de develar su importancia dirigiéndola en pro de los objetivos e intereses de la misma.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Establecer principios y normas de conducta que guíen la actitud y comportamientos del personal de la organización con el fin de lograr un talento humano comprometido con su crecimiento, desarrollo y</p>

<sup>5</sup> Talento Humano: El Factor Clave del Servicio

		<p>competencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Describir la importancia de una la cultura del servicio centrada en valores mediante la caracterización de tres elementos constitutivos: el sistema socio cultural, el sistema cultural y los empleados como individuos.</li> <li>-Caracterizar el talento humano como factor clave del servicio en las organizaciones con el propósito de establecer el servicio como ventaja competitiva.</li> <li>-Proponer una serie de valores y conductas que sirvan como referente para orientar al talento humano en la organización, que redunden en la efectividad y eficacia en la formación de una cultura del servicio.</li> </ul>
5	Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El factor clave del servicio son las personas. Un personal comprometido pone en su trabajo lo mejor de sí mismo demostrando que tiene espíritu de servir y de dar más de lo esperado logrando de esta manera hacer más competitiva su empresa.</li> <li>-Una cultura del servicio centrada en los valores, se convierte en pilar fundamental para la sostenibilidad de las empresas, si esos valores se convierten en hábitos empresariales se logra consolidar una fuerte cultura organizacional que redunde en el crecimiento y desarrollo no solo de la empresa sino de su talento humano.</li> <li>-El servicio no debe ser un guión ni un libreto, este se da de manera natural y depende de la cultura del mercado a quien se le presta.</li> <li>-Los valores personales tienen una gran influencia y por lo tanto son claves para prestar el mejor servicio, las normas de conducta empresariales deben alinearse con los valores tanto personales como corporativos.</li> <li>-Los principios y normas de conducta del talento humano son los que guían su actitud y disposición de servicio hacia el cliente y los que permiten desarrollar sus competencias y ponerlas en práctica para conseguir los resultados esperados.</li> <li>-El Talento Humano de la empresa se debe analizar de manera particular, cada ser humano es diferente y se debe tratar como individuo único, de igual forma es importante analizar el sistema sociocultural en el cual se mueve la empresa y el entorno que lo rodea.</li> <li>-El líder del servicio cumple un papel influyente para generar una fuerte cultura del servicio en una organización ya que de el depende gran parte del compromiso y responsabilidad que cada una de las personas a su cargo le ponga a su trabajo.</li> </ul>

		<p>-En la medida en que un empleado se sienta motivado y respaldado y que a su vez entienda que su trabajo contribuye en la consecución de los objetivos corporativos y en el cumplimiento de su misión y visión, la organización genera una cultura organizacional que redunde en una fuerte cultura de servicio.</p> <p>- Las empresas deben estar abiertas y dispuestas a afrontar los retos y cambios del mundo de hoy, y de igual forma entender las expectativas de sus empleados en un mundo globalizado y cambiante.</p> <p>-La organización debe generar estrategias motivacionales que involucren no solo al empleado sino también a su círculo familiar con el fin de afianzar su sentido de pertenencia.</p>
<b>3. ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Caracterización del área de Gestión del Talento Humano en la ESE Hospital Universitario del Caribe de la ciudad de Cartagena de Indias D. T. y C. <sup>6</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Cómo se realizan los procesos de Gestión del Talento Humano en la E.S.E. Hospital Universitario Del Caribe de la ciudad de Cartagena De Indias D.T. y C.?
3	Autores y año en que se realizó	Lina Andrea Mercado Chavarriaga - Mayra Alejandra Moreno Martínez. Año 2013
4	Objetivos	<p>Objetivo General: Caracterizar el área de la Gestión del Talento Humano en la E.S.E. Hospital Universitario Del Caribe, con el propósito de utilizar los resultados en los procesos de mejoramiento continuo de la misma.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Analizar el proceso de Planeación del Talento Humano en la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe con el fin de conocer su desarrollo.</p> <p>-Diagnosticar como la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe realiza el proceso de Vinculación o Incorporación del personal a través de la Gestión Del Talento Humano.</p> <p>-Determinar la ejecución del proceso de Inducción, según la Gestión del Talento Humano en la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe.</p>
5	Conclusiones	En la E. S. E. Hospital Universitario del Caribe los

<sup>6</sup> Caracterización del área de gestión del talento humano en la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe de la ciudad de Cartagena De Indias D.T. y C.

		<p>trabajadores se consideran a sí mismos como individuos valiosos para la organización, esto genera un buen desempeño. Ellos en su mayoría se consideran importantes en su trabajo, que sus habilidades y características son apreciadas, esto es importante ya que al tener este pensamiento, esto acarrea actitudes positivas y mayor rendimiento, sin embargo, el Hospital necesita más factores motivadores, puesto que los empleados sienten que a este factor no lo tienen presente en el día a día y solo le dan importancia en algunas ocasiones.</p> <p>Gran parte del personal que labora en sus instalaciones, se considera suficiente y preparado para satisfacer las necesidades de éste, esto demuestra que para los trabajadores el personal cumple con los requerimientos académicos y son aptos para atender a sus pacientes tanto en calidad como en cantidad. En cuanto a programas para el mejoramiento continuo se evidenció que éstos eran insuficientes, solo algunos de los trabajadores tienen conocimientos de estos. Para el personal del Hospital los niveles de los salarios no son plenamente satisfactorios y esto se puede reflejar en el rendimiento general del trabajo, puesto que éste es un factor de gran valor para el trabajador.</p> <p>Hoy, las organizaciones consideran el Talento Humano como un activo intangible fundamental, de allí la importancia de su constante estudio, evaluación y actualización en busca de mejoras para el personal. El 82% de la muestra, considera que el Hospital no los ayuda a cumplir con sus metas personales, tales como ascensos. Los trabajadores del hospital necesitan una política de promoción interna más estructurada.</p> <p>La planeación estratégica del Hospital está poco difundida entre el personal, sus metas, objetivos, misión y visión, no son de conocimiento general, lo que hace que los trabajadores no tengan una idea clara hacia dónde va dirigida la E. S. E., y los principios por los que generalmente se rige.</p> <p>La E. S. E. objeto de estudio maneja indicadores de eficiencia y que la mayoría de los trabajadores que cumplen sus funciones allí los conocen, representando una ventaja para la organización. En el Hospital no existen unos procesos de selección ni de contratación claros y definidos para los trabajadores del hospital ya que en igual porcentaje se presentan las opiniones y es aún de menor claridad el proceso de selección, por lo cual hay que comunicar a los</p>
--	--	---

		<p>trabajadores e informarles como son los procesos para elegir al personal idóneo en cada uno de los cargos y de igual forma aclarar el tipo de contratación.</p> <p>El medio más utilizado para conocer las vacantes y por ende poder llegar a aplicar en procesos de selección es a través de amigos, conocidos o compañeros que recomiendan el currículum vitae. Esto para el hospital puede acarrear una serie de ventajas como que el trabajador se sienta importante dentro de la organización y desventajas que debe saber manejar, como por ejemplo la objetividad de los procesos, la presión, los compromisos, entre otros.</p> <p>La mayoría de los trabajadores fueron sometidos de una a dos pruebas, lo que significa que los procesos de selección no son tan complejos o amplios como en otras organizaciones, hay que resaltar que con un porcentaje considerable hubo encuestados que respondieron que no fueron sometidos a ninguna prueba. Con respecto a la percepción que tienen los trabajadores acerca de la ética manejada en los procesos de selección se encuentra en una situación favorable, ya que sus trabajadores en su mayoría tienen la plena certeza, que los procesos de selección están éticamente enmarcados. Por lo menos un 95% de la muestra considera que de alguna forma la “recomendación” ha intervenido en la selección del personal que labora en la E. S. E.</p> <p>El Hospital tiene falencias con respecto a la evaluación médica previa al ingreso al puesto de trabajo, de la muestra la mayoría de las personas manifestaron no haberse sometido a este tipo de pruebas.</p> <p>En la E. S. E. existe la percepción de igualdad en el proceso de selección de personal. Sin embargo, el hospital debe tener en cuenta el porcentaje de 10,26% que tiene una concepción de desigualdad en la selección del personal. Todo el personal que labora en el hospital se encuentra afiliado a la seguridad social.</p> <p>Con respecto al proceso de Inducción en la E. S. E., aunque la mayoría de los trabajadores coincidió que la temática fue apropiada, se encontró un pequeño déficit, puesto que algunos presentaron muchas dudas al momento de desempeñar el cargo. El recorrido de las instalaciones en general es completo, pero existe un 15,38% que afirma que solo se les mostro el área donde laboró y un 5,13% aseguro no haber recorrido ningún lugar mientras se le fue aplicada la inducción. Los periodos de inducción tienen una duración que generalmente va de una</p>
--	--	--

		semana a quince (15) días y habitualmente las personas designadas para aplicar los distintos puntos de la inducción van de una a dos. La E.S.E. en el proceso de inducción normalmente no entrega material de apoyo, un 51,28% declaro no haberlo recibido, y también se puede concluir que el hospital necesita suministrarle más dotación al personal, sobre todo al personal asistencial, puesto que de trece (13) personas que contestaron no haber recibido dotación y el cargo si lo requiere, doce (12) pertenecían al personal asistencial y solo una (1) al personal administrativo.
<b>4. UNIPHARM BOGOTÁ</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo UNIPHARM Bogotá. <sup>7</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Cuáles son las características de una propuesta para mejorar la calidad en la atención y el servicio al cliente de la empresa Grupo UNIPHARM Bogotá, con base en la identificación de las debilidades en cuanto a la calidad, y los niveles de satisfacción?
3	Autores y año en que se realizó	Oliveth Botia Fonseca – Diana Paola Rivera Moreno Año: 2008
4	Objetivos	Objetivo general: Diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente para el grupo UNIPHARM BOGOTÁ con base en una evaluación previa de la situación actual del servicio. Objetivos específicos: -Establecer un diagnóstico para el Grupo UNIPHARM BOGOTÁ, en lo pertinente a su desempeño con respecto al servicio al cliente, con el fin de conocer su situación actual en este tema. -Establecer la percepción actual de los clientes del Grupo UNIPHARM BOGOTÁ sobre la atención que reciben, mediante el diseño y aplicación de un instrumento de medición tipo encuesta. -Analizar los resultados de la aplicación del instrumento y emitir un diagnóstico para establecer los principales problemas y causas objeto de mejoramiento. -Diseñar una propuesta de mejoramiento del servicio con base en el diagnóstico.
5	Conclusiones	-Aunque la empresa lleva más de 6 años en el mercado colombiano, tiene actualmente un grupo

<sup>7</sup> Propuesta de Mejoramiento para el Servicio al Cliente del Grupo UNIPHARM Bogotá

	<p>importante de clientes, pero hasta la fecha no ha realizado una evaluación del servicio, ni existen políticas encaminadas a la atención al cliente en pro de la fidelización, recomendación y preferencia del cliente.</p> <p>-El servicio y atención al cliente son de gran relevancia para la empresa dado que los productos que ofrece son farmacéuticos y la competencia es agresiva en este sector.</p> <p>-Se diseña e implementa el plan de auditoria con el fin de evaluar la percepción del cliente en cuanto a: atención, calidad en el trato, comunicación, presentación de los productos, imagen de la empresa y actitud de los empleados. -Se establecen indicadores de satisfacción entre los rangos Aceptable (entre el 90% y 94%), bueno (entre el 95% y 99%) y excelente (100%).</p> <p>-Los niveles de satisfacción general con la atención se ubican por debajo del nivel excelente. Aunque un 97,26% es óptimo para la empresa, el ideal es llegar a un nivel excelente para garantizar la permanente calidad en el servicio y lograr los objetivos de fidelización.</p> <p>-Los indicadores de evaluación relacionados con las actitudes de los empleados a nivel general se ubican en un nivel de satisfacción bueno, sin embargo se perciben niveles aceptables en la disponibilidad y calidad de la información.</p> <p>-Uno de los factores críticos percibidos por el cliente es la comunicación telefónica. El indicador obtenido se ubica como inaceptable (menos del 90%). Las mayores quejas son por demoras en la transferencia de las llamadas, espera en el teléfono y demora en contestar.</p> <p>-Se destaca la necesidad de mejorar la percepción que el cliente tiene de la imagen de la empresa, no porque los resultados sean del todo inaceptable, sino porque se ubican en un nivel aceptable lejos del nivel excelente que debería tener una empresa de talla internacional.</p> <p>-En términos generales se determina que las necesidades de mejora están en la atención telefónica, percepción de la imagen de la empresa por parte del cliente, percepción de la gestión de ventas de los vendedores y aspectos como la presentación personal, disponibilidad del empleado y solución de inquietudes).</p> <p>-Los problemas detectados se relacionan con la falta de capacitación, deficiencias en la gestión</p>
--	---



		<p>publicitaria y de imagen de la empresa y falta de políticas claras en atención al cliente.</p> <p>-Para efectos de mejorar los indicadores de atención al cliente, se propone diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente, diseñar e implementar un programa de capacitación orientado al servicio al cliente y mejorar las actividades de promoción y publicidad.</p>
<b>5. MIPYMES DEL SECTOR INDUSTRIAL DE PASTO</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Plan de mejoramiento para la gestión del talento humano en las MIPYMES del sector industrial manufacturero en Pasto durante el periodo 2013. <sup>8</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Cómo mejorar la gestión del talento humano en las Mipymes del sector industrial manufacturero de Pasto?
3	Autores y año en que se realizó	Laura Marcela Guerrero Rojas – Yessica Fernanda Ochoa Gordillo. Año: 2013
4	Objetivos	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar los procesos de gestión de talento humano, tales como: reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño en las Mipymes del sector industrial manufacturero de Pasto, con el fin de diseñar un plan de mejora.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Identificar los procesos de gestión del talento humano que tienen las Mipymes de sector industrial manufacturero de Pasto.</p> <p>-Analizar y evaluar los procesos de gestión del talento humano en las Mipymes de sector industrial manufacturero de Pasto.</p> <p>-Diseñar un plan de mejoramiento, definiendo estrategias que permitan potencializar la gestión del talento humano en las Mipymes del sector.</p>
5	Conclusiones	-Las empresas del sector industrial manufacturero, requieren de la creación de un área de talento humano, con todos los procesos administrativos, que asesore a la Gerencia y a toda la organización en los procesos de personal y aporte ideas que orientes y permitan una adecuada planificación de este recurso, ya que se pueden reducir costos como los ocasionados por la alta rotación y tiempos perdidos en entrenamiento que se genera por una mala selección. Es necesario tener en cuenta que el personal juega un papel importante dentro de la organización, ya que es

<sup>8</sup> Plan de mejoramiento para la gestión del talento humano en las MIPYMES del sector industrial manufacturero en Pasto durante el periodo 2013

		<p>indispensable para el desarrollo de actividades diarias y para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>-Entre las principales dificultades que presentan las empresas, se identifica: la inadecuada práctica de reclutamiento, la deficiente selección de personal, la ausencia de inducción y evaluación de desempeño y al poca capacitación, por esta razón, los trabajadores sienten el poco reconocimiento que la empresa les ofrece por su entrega laboral, por su participación y el desarrollo de sus actividades; este debería ser el principal motivo por el cual la empresa debería incentivar y ofrecer a los trabajadores con mayor talento y destrezas, oportunidades de crecimiento profesional.</p> <p>-No se puede seguir pensando que solo la grandes empresas están capacitadas para desarrollar áreas de gestión humana avanzada, mientras que las Pymes se limitan a ocuparse en actividades que tienen que ver con la administración de la nómina, seguridad social y conflictos laborales. Hay que ganarle la partida a ese tiempo perdido en la curva de aprendizaje y transferencia de las mejores prácticas de gestión.</p> <p>-Por último, al ser diseñado e implementados los procesos básicos de gestión de talento humano, en las empresas del sector industrial manufacturero, se proporcionan los cimientos necesarios, para aumentar la eficiencia y salud de los trabajadores, asegurando su supervivencia, desarrollo humano y empresarial.</p>
<b>6. HOSPITAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE DE CAUCA</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Comportamiento actual de la humanización de los servicios de salud en el hospital San Rafael de Zarzal Valle del Cauca <sup>9</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Qué clima existe para la implementación del programa de humanización de los servicios de salud en el hospital San Rafael de zarzal Valle?
3	Autores y año en que se realizó	Claudia Milena Salazar Ceballos - Juliana Cabrera Libreros. Año: 2016
4	Objetivos	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el clima actual de la humanización de los servicios de salud en el hospital San Rafael de Zarzal Valle del Cauca, para de esta manera fortalecer la aplicación de la normatividad vigente.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Indagar sobre la percepción que tienen los</p>

<sup>9</sup> Comportamiento actual de la humanización de los servicios de salud en el Hospital San Rafael de Zarzal Valle Del Cauca

		<p>pacientes de los servicios de salud del Hospital San Rafael de Zarzal Valle del Cauca, con respecto a la atención suministradas en las diferentes áreas.</p> <p>-Realizar el diagnóstico de la humanización de los servicios de salud en las diferentes perspectivas como de los pacientes y el de los colaboradores en salud que laboran en el Hospital de San Rafael de Zarzal Valle del Cauca.</p>
5	Conclusiones	<p>-En la actualidad aun sin la existencia de un programa para el desarrollo de un clima organizacional de humanización en la institución se puede observar un avance en el tema sin ser implementado se manejan condiciones adecuadas para llevarlo a cabo. Cumpliendo de esta manera con la normatividad vigente.</p> <p>-La percepción de los usuarios y de los profesionales de la salud difiere en algunas preguntas pero no con mucha diferencia lo que refleja un comportamiento más o menos estándar dentro de los procesos de humanización, teniendo en cuenta que estos son criterios de apreciación debido a las circunstancias vividas.</p> <p>-Aunque no existe un protocolo o reglamentación frente a los procesos de humanización en los servicios prestados en el Hospital, el comportamiento no es demasiado alejado de lo que debería ser un servicio humanizado.</p> <p>-La comunidad no tiene un concepto totalmente malo de todas las condiciones de humanización</p> <p>-Realizar el diagnóstico de la humanización de los servicios de salud en las diferentes perspectivas como de los pacientes y el de los colaboradores en salud que laboran en el Hospital de San Rafael de Zarzal Valle del Cauca.</p> <p>-Se puede hacer un énfasis en que las condiciones que perciben los usuarios con respecto a las instalaciones no son las adecuadas lo que pone en riesgo la seguridad de todas las personas no solo los usuarios sino el personal que presta los servicios de salud en los diferentes escenarios.</p> <p>-Como parte de los resultados que nos aportaron las encuestas tabuladas y analizadas, nos muestra que realmente la percepción de los usuarios y los profesionales de salud en cuanto a los servicios realmente no es tan mala; aunque se debe mejorar en algunos aspectos como en los equipos, insumos e infraestructura, adicionalmente los usuarios si recomendarían los servicios del hospital.</p> <p>-A pesar de la gran problemática que existe en el</p>

		<p>sector salud los profesionales se sientes bastante satisfechos con el trabajo en el Hospital San Rafael de Zarzal.</p> <p>-Las condiciones a pesar de no ser pésimas en la percepción de los usuarios y del personal médico merecen un cuidado y control constante para no causar una mala imagen con el tiempo, que genere inconformidad mayor por parte de la población que accede a los servicios.</p>
<b>7. CENTRO DE SALUD ÁREA 1 DE SANTA ELENA ECUADOR</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena. <sup>10</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿La ineficiente gestión del talento humano incide en la calidad de servicio del centro de salud área 1 del cantón Santa Elena?
3	Autores y año en que se realizó	Erika Valeria Montoya Mejillones. Año: 2013
4	Objetivos	<p>Objetivo general:</p> <p>Diseñar un sistema de gestión del talento humano que permita establecer estrategias para identificar, reclutar y retener los mejores talentos disponibles en el mercado de trabajo.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir la misión y visión como parte de la planificación estratégica para la organización.</li> <li>-Realizar una planificación del Talento Humano de la institución para mejorar su desempeño.</li> <li>-Mejorar el proceso de selección y contratación de personal.</li> <li>-Estimular la formación y desarrollo, mediante motivación específica del personal de acuerdo a su rendimiento.</li> </ul>
5	Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La atención a los usuarios se realiza de manera directa; es decir, se trata directamente al paciente, se le pregunta cuál es su problema y luego se le designa a un médico de acuerdo a su necesidad.</li> <li>-Los pacientes consideran que la atención es deficiente y una de las principales razones es la escasa cantidad de médicos, por lo que muchos pacientes se quedan sin atención.</li> <li>-Los pacientes tienen que esperar hasta cuatro horas para ser atendidos en el área de consulta externa, debido a la demanda y al escaso número de médicos.</li> <li>-Existen dos horarios de atención, en mañana 6:30-13:00 y tarde 13:00-21:00.</li> <li>-Los empleados se equivocan en la designación de</li> </ul>

<sup>10</sup> Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena

		<p>la especialidad médica de los pacientes.</p> <p>-En el centro de Salud se atienden a 300 pacientes aproximadamente, se deben mejorar las instalaciones para la atención a los pacientes.</p> <p>-No se prevé la ausencia del personal médico, en casos fortuitos, y se les entrega turno a los pacientes para médicos que no pueden atenderlos.</p> <p>-La experiencia de varios años en el desempeño de un cargo han permitido desarrollar habilidades y destrezas en el personal.</p>
<b>8. EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ROSAS - CAUCA</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Análisis de la humanización en el área de urgencias y hospitalización de la empresa social del estado centro 2 ESE. Rosas - Cauca <sup>11</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Cuál es la percepción sobre humanización de los profesionales en salud y los usuarios que ingresan al servicio de urgencias y hospitalización en la Empresa Social del Estado ESE Centro 2, punto de atención Rosas – Cauca?
3	Autores y año en que se realizó	Eliana Marcela daza Ortega – Juliana Andrea Rodríguez Castro. Año: 2018
4	Objetivos	<p>Objetivo general:</p> <p>Percepción sobre el cuidado humanizado en el servicio de Urgencias de la Empresa del Estado E.S.E Centro 2, Rosas – Cauca, por parte de los profesionales de la salud y usuarios que ingresan al servicio de Urgencias y Hospitalización.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Determinar la percepción del cuidado humanizado por parte de los profesionales en salud, del servicio de Urgencias y hospitalización de la Empresa del Estado Centro 2, ESE, Rosas - Cauca.</p> <p>-Determinar la percepción del cuidado humanizado que reciben los pacientes por parte de los profesionales en salud, del servicio de urgencias y hospitalización de la Empresa del Estado Centro 2, ESE, Rosas - Cauca.</p>
5	Conclusiones	-Luego de aplicarse las encuestas y realizar el análisis de la información, se obtiene que para los usuarios la percepción que tienen sobre humanización va a depender del trato amable que reciban por parte del personal de salud y la oportuna atención que se les brinde. Para llegar a esta conclusión nos basamos en los resultados obtenidos con respecto a lo que se evidenció en lo que los usuarios consideraban que

<sup>11</sup> Análisis de la humanización en el área de urgencias y hospitalización de la empresa social del estado Centro 2 ESE Rosas - Cauca

		<p>hacia más humana la atención.</p> <p>-La percepción que tiene el personal de salud acerca de lo que hace más humana la Institución, depende en mayor medida de las instalaciones de la institución y planta física adecuada, al igual que personal bien capacitado y amable.</p> <p>-Respecto a las percepciones del personal de salud y los usuarios, se puede concluir que esta depende del punto de vista de cada individuo, el nivel de educación y vivienda.</p> <p>-Es importante resaltar que todo tipo de contacto entre el usuario y el personal de salud, hace parte de la imagen de calidad y es necesario continuar concientizando a todo el personal de salud para fortalecer el trato digno que les brindan a los pacientes.</p> <p>-El personal de salud y los usuarios coinciden en que la característica de amabilidad debe estar presente dentro de lo que significa la atención humanizada.</p> <p>-El servicio de Urgencias y Hospitalización es percibido por parte de los usuarios como un servicio eficiente, eficaz y generalmente bueno.</p> <p>-Esta percepción que se establece en el trabajo de investigación es sólo de una pequeña muestra que nos ayuda a medir el grado de humanización dentro de la Institución y determinar las discrepancias entre lo que está escrito y la realidad del día a día.</p>
<b>9. “ESE SALUD AQUITANIA” DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Humanización en la prestación de servicios de salud de la empresa social del estado de primer nivel de atención “ESE salud Aquitania” departamento de Boyacá. <sup>12</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Qué estrategias se deben formular para que el proceso de Humanización en la Prestación de Servicios de Salud sea una política exitosa al interior de la Empresa Social del Estado de Primer Nivel de Atención “ESE Salud Aquitania” Departamento de Boyacá?
3	Autores y año en que se realizó	Lina Consuelo Bernal Aguirre. Año: 2015
4	Objetivos	Objetivo General: Formular Estrategias que conlleven a que el proceso de Humanización en la Prestación de Servicios de Salud sea una política exitosa al interior de la Empresa Social del Estado de primer nivel de atención “ESE Salud Aquitania” Departamento de Boyacá.

<sup>12</sup> Humanización en la prestación de servicios de salud de la empresa social del estado de primer nivel de atención “Ese Salud Aquitania” Departamento de Boyacá

		<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Investigar y documentar las prácticas en materia de Humanización.</li> <li>-Identificar las características en el proceso de Humanización en la prestación de Servicios de Salud que generan la ventaja competitiva de la Instituciones.</li> <li>-Sugerir estrategias establecidas a partir de la revisión de la literatura en materia de humanización en la prestación de servicios de salud.</li> </ul>
5	Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se Formularon Estrategias que se mencionan en la página siguiente del presente documento, para que el proceso de Humanización en la prestación de Servicios de Salud sea una política exitosa al interior de la Empresa Social del Estado de primer nivel de atención “ESE Salud Aquitania” Departamento de Boyacá, y así lograr retroalimentar los procesos que determinan los comportamientos humanos, organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas del recurso humano y de la Institución, como en la estructura organizacional de los subsistemas que lo componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que la Humanización influye en el comportamiento manifiesto de las personas a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral, rendimiento profesional, entre otros.</li> <li>-Se investigaron y documentaron las prácticas en materia de humanización.</li> <li>-Se identificaron las características en el proceso de humanización en la prestación de servicios de salud que le generen ventaja competitiva a la ESE “Salud Aquitania”.</li> <li>-Se sugieren las Estrategias a implementar en la ESE “Salud Aquitania” para humanizar la prestación de servicios de salud.</li> <li>-La Empresa Social del Estado “Salud Aquitania” tiene su propia cultura cimentada en su misión, en las estrategias que desarrolla, en la estructura que los soporta, en los procesos que ponen en marcha, en las personas que la integran y en los usuarios a los que sirven. La sumatoria de todos estos elementos constituye la base de su cultura organizacional.</li> <li>-En el proceso de Humanización de la prestación de servicios de salud, convergen todos los actores del Sistema de Seguridad Social en Salud, porque como su nombre lo indica es un sistema abierto, en el que cada una de sus partes debe integrarse para que se realice de manera funcional y satisfactoria, toda vez que cada</li> </ul>

		<p>ítem va en pro del bienestar físico y emocional del ser humano que es el fin de todos los ejes anteriormente mencionados.</p> <p>-Los factores de riesgo se evidencia en mayor proporción en las características de la ESE y su personal.</p> <p>-La humanización de la prestación de servicios de salud en la ESE “Salud Aquitania” se logra a través de un conjunto de acciones individuales y colectivas que se encadenan y retroalimentan con los procesos y procedimientos con los que cuenta la Institución, para que se logre de manera satisfactoria y se vea reflejado en la buena atención al usuario, debe existir sincronía, unión e integralidad. El éxito debe ser equilibrado, entre la vida personal, la vida familiar y la profesional, no se alcanza el verdadero éxito cuando una de estas dimensiones se encuentra alterada. Cada ser humano percibe de diferentes maneras las cosas y dependiendo de ello se comporta, se debe empezar a comprender que lo que se hace debe ser coherente con lo que se piensa, y que si se quiere cambiar alguna situación en la vida se debe empezar por el propio yo, cambiar nuestras percepciones para así pretender cambiar las situaciones.</p>
<b>10. ESE POPAYÁN</b>		
1	¿Cómo se llama la investigación?	Grado de humanización del servicio de urgencias de la ESE Popayán <sup>13</sup>
2	¿Qué pregunta están resolviendo?	¿Cuál es el grado de humanización a partir de la percepción de los usuarios y profesionales en el servicio de urgencias de la ESE POPAYAN?
3	Autores y año en que se realizó	Lexli Lorenita Ibarra, Sandra Potosi Arboleda, Jennifer Sarzosa. Año: 2019
4	Objetivos	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer el grado de humanización en la prestación del servicio de urgencias de la E.S.E Popayán punto de atención María Occidente.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Conocer la percepción de humanización de los profesionales de la salud.</p> <p>Con respecto a los servicios prestados en el servicio de urgencias de la E.S.E Popayán, punto de atención María Occidente.</p> <p>-Conocer la percepción de humanización de los usuarios.</p> <p>Con relación al servicio prestado en el área de urgencias de la E.S.E Popayán, punto de atención</p>

<sup>13</sup> Grado de humanización del servicio de urgencias de la ESE Popayán



		María Occidente.
5	Conclusiones	<p>Gracias a la investigación se logró conocer los puntos críticos y destacados que afectan la percepción del grado de humanización de los profesionales de la salud y los usuarios del servicio de urgencias de la E.S.E Popayán, punto de atención María Occidente, con lo cual se concluye que:</p> <p>En materia de humanización, por parte de los profesionales de la salud, basado en los 16 ítems de la lista de chequeo para el grado de humanización, los funcionarios perciben que se tiene un servicio humanizado en un grado bueno mayormente y regular en menor Proporción. Sin embargo, se resalta que en 4 de los ítems hubo opiniones divididas, 50% positivas y 50% negativas, además, ninguno de los ítems tuvo una respuesta contundente de forma afirmativa para la percepción de humanización, lo cual, es un indicio de que hay falencias en la capacitación y difusión de las políticas de humanización en el talento humano del hospital María occidente.</p> <p>-Por otra parte, los usuarios en general afirman y dan buenas referencias de los procesos de humanización del área de urgencias de la E.S.E Popayán punto de atención María Occidente, con respecto al trato y atención del personal administrativo y asistencial de la salud. En un porcentaje del 12% calificaron como malo el grado de humanización, indicativo que fue afectado 26 Plan de humanización (8) 60 desfavorablemente por los ítems referentes al tiempo de espera para la consulta y las instalaciones e infraestructura de la edificación, donde se debe focalizar esfuerzos en pro de una mejora continua.</p> <p>-El levantamiento, tabulación y análisis de la información en la investigación, permitió observar una polémica social importante, detrás de la percepción del grado de humanización; los pacientes realmente no dimensionan el alcance del concepto humanización, y perciben que características mínimas de los mismos, como buen trato y amabilidad, son suficientes para considerarse un buen servicio, cuando la humanización es una noción más profunda y esencial.</p> <p>-Por lo tanto es importante efectuar los derechos y deberes establecidos, brindando un trato digno y respetuoso, poniéndose en la situación del paciente y no solo mantener una comunicación amable.</p> <p>-La percepción de los usuarios, es una característica de los servicios, que ayuda a identificar criterios y situaciones no contemplados, así mismo también permite evidenciar si las estrategias de la organización</p>

		son las indicadas y, si la información que se quiere transmitir es la correcta; ésta medición permitió conocer si los factores propuestos están encaminados a generar humanización y calidad en la atención de salud.
--	--	---

### **3. Supuesto teórico (Hipótesis)**

El desarrollo de esta investigación concientizará al personal de salud de la E.S.E. Hospital de Orito Putumayo sobre la importancia de brindar trato humanizado a sus usuarios; el talento humano será participe de un cambio que conlleva a mejorar los servicios y hacer personas más humanas mediante la adquisición de comportamientos como: Brindar atención personalizada, utilizar un lenguaje comprensible, ofrecer alternativas de solución a inquietudes, ser sensibles y cálidos, ponerse en los zapatos del otro, entre otros, con el único fin de ser una institución reconocida por prestar servicios de salud humanizados y con calidad.

#### **4. Justificación**

La presente investigación aporta aspectos muy importantes a la E.S.E. de Orito Putumayo porque mediante la aplicación de diferentes instrumentos en sus áreas de servicio, se identificarán debilidades en el talento humano y que están afectando el proceso de atención, esto con el fin de convertirlas en fortalezas que contribuyan al mejoramiento de la seguridad del paciente y a ofrecer un servicio con calidad y humanización en los mismos.

La iniciativa de esta investigación surge del análisis de la situación actual del servicio que se presta en la E.S.E. Orito Putumayo a pacientes que ingresan a solicitar los diferentes servicios y que necesitan un trato adecuado y humanizado. Es necesario conocer cómo se sienten los usuarios que reciben la atención por parte del personal en salud, debido a que es importante tener en cuenta cuál es su percepción al respecto; conocer el concepto que poseen los usuarios a cerca de los servicios, contribuye a mejorar en las áreas donde se evidencien dificultades; de igual manera, los profesionales de la salud deberían continuar un proceso de formación con enfoque ético y humanístico con el fin de desarrollar habilidades que aporten a la humanización del servicio.

Para el desarrollo de esta investigación se emplearan recursos físicos y humanos como elementos de computación, útiles de papelería, fuentes de información documental, talento humano asistencial, usuarios, los investigadores y el asesor universitario. Así mismo está apoyada por la universidad y el área de talento humano de la E.S.E. quienes están de

acuerdo con el estudio y disponibles a estudiar y ejecutar las posibles recomendaciones a aplicar en la institución.

Este estudio es de gran importancia para conocer la percepción que tiene los funcionarios a cerca del servicio que ofrecen y de los usuarios sobre la atención que reciben, permitiendo conocer opiniones, experiencias y recomendaciones, posibilitando la identificación de aspectos que se deben intervenir en el talento humano de E.S.E. para contribuir a la humanización de los servicios y a la prestación de un servicio eficiente, oportuno, con armonía entre los profesionales de la salud y los usuarios de los servicios, aspecto que a su vez aporta al crecimiento institucional.

## **5. Objetivos**

### **5.1 Objetivo General**

Identificar los aspectos que se deben intervenir en el Talento Humano de la ESE Hospital Orito Putumayo para contribuir a la humanización de los servicios de salud.

### **5.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la percepción que tiene los usuarios y el personal de la institución con relación a la humanización de servicios.
- Investigar las prácticas que se desarrollan en la institución en materia de humanización de los servicios.
- Identificar las debilidades y oportunidades de mejoramiento que existen en la E.S.E. en torno a la humanización de los servicios de salud.

## **6. Referente teórico**

### **6.1 Principios de Humanización**

Para la E.S.E. de Orito, es importante desarrollar y fortalecer en el talento humano, habilidades de humanización que permitirán brindar un servicio con calidad y darle al paciente el sentido de humano; entre los principios está:

**6.1.1 Bondad:** Disposición permanente a hacer el bien, de manera amable, firme y generosa que refleja la esencia humana de los empleados; sin embargo es una cualidad propia del carácter de algunas personas.

**6.1.2 Generosidad:** Virtud que caracteriza a las personas, siempre con tendencia a ayudarse unos a otros, con claras manifestaciones de nobleza de espíritu y grandeza de corazón.

**6.1.3 Honestidad:** Para actuar con decencia y decoro en la institución, con mucho recato en todas las acciones, de tal manera que implique un equilibrio entre los derechos y las obligaciones.

**6.1.4 Responsabilidad:** Cualidad de responder por los actos propios, siendo muy sensatos y cuidadosos en la toma de decisiones para satisfacer la necesidad en salud del cliente externo mediante el cumplimiento de obligaciones.

**6.1.5 Prudencia:** Se caracteriza por ser personas discretas y cuidadosas al actuar, por tanto, nunca se pone en riesgo el bienestar de los usuarios.

**6.1.6 Empatía:** Capacidad para entender los sentimientos y emociones; qué sienten, qué piensan las demás personas y de esta manera brindar ayuda de acuerdo a sus necesidades.

## **6.2 Claves para Humanizar los Servicios**

**6.2.1 Comunicación asertiva:** Para saber escuchar las necesidades del otro y lograr expresar con seguridad el mensaje que se quiere transmitir de forma clara, sencilla y oportuna.

**6.2.2 Seguridad del paciente:** Para que exista humanización es preciso garantizar la seguridad del paciente y su familia a través de un manejo responsable de los riesgos mediante su identificación y posterior intervención, por tanto es necesaria la implementación de una política que incluya el manejo de estos.

**6.2.3 Mejoramiento continuo:** Mediante el desarrollo de acciones que conlleven a garantizar la satisfacción del usuario con procesos seguros y costo beneficiosos que permitan brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios.

**6.2.4 Calidez:** Transmitir calor humano, que responda a las dimensiones del ser humano y que propicie en el paciente y su familia un ambiente agradable y confiable.

**6.2.5 Fidelización del Paciente:** Para lograr que los usuarios que han utilizado el servicio se conviertan en clientes frecuentes; consiguiéndolo a través de estrategias y programas que conlleven al mejoramiento continuo de servicio.

**6.2.6 Dar y registrar información oportuna:** Orientar en el proceso normal como anormal a tiempo, brindar información acertada y efectiva al paciente como a su familia y realizar procedimientos informados.

### **6.3 Política de Humanización**

Tiene como objetivo brindar a los pacientes y su familia, un trato humanizado que dignifique a la persona mediante:

- ✓ La declaración de deberes y derechos de los pacientes
- ✓ Consentimiento informado real de la atención
- ✓ El aislamiento en condiciones de respeto de la dignidad humana
- ✓ La privacidad en los espacios y confidencialidad
- ✓ Apoyo espiritual y emocional al paciente y el abordaje de la familia
- ✓ Equidad en los servicios



- ✓ Atención y tratamiento de acuerdo a las condiciones de salud específicas de cada cual
- ✓ Calidez en la atención
- ✓ Profesionalismo en la atención

Mediante la política, la E.S.E. de Orito se compromete a brindar trato humanizado a los usuarios del servicio como al talento humano de la institución, siempre reconociendo que como seres humanos se tienen diferencias que hacen que cada ser sea único y por tanto debe ser tratado respetando ideologías, credos, género entre otros que conllevan al respeto a sus derechos. En este sentido, se rechaza toda forma de discriminación y/o agresión contra empleados como beneficiarios.

#### **6.4 Talento Humano**

La Ley 1164 de 2007, por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud, define el Talento Humano en Salud como “todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud”, de igual manera contempla los principios que los regirán entre los cuales menciona la equidad, solidaridad, calidad, ética, integralidad, concertación, unidad y efectividad; por tanto, los

profesionales de los servicios de salud deben brindar atención integral a todos los paciente, adoptar una conducta ética y profesional que permita ofrecer un servicio de calidad.<sup>14</sup>

El talento humano es el factor más importante en las instituciones, su accionar permite cumplir con un derecho fundamental, como lo es el derecho a la salud, brindando bienestar y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de las personas; en este sentido, sin el talento humano ninguna empresa podría funcionar y por ende no alcanzaría los objetivos trazados, de allí la importancia de identificar los factores que se deben intervenir en el talento humano para contribuir a la humanización de los servicios y mantener planes de formación y capacitación a los colaboradores para el desarrollo de habilidad y ventajas que los hagan competitivos en el mercado; el éxito de las labores institucionales y el logro de un servicio con calidad es posible teniendo al talento humano como fuente fundamental de todos los procesos.

## **6.5 Gestión del Talento Humano**

La gestión del talento humano es utilizada en las organizaciones para los procesos de contratación, capacitación y retención de los empleados que demuestran buen desarrollo y rendimiento en la ejecución de su labor; mediante la gestión del talento humano es posible reconocer las potencialidades de cada cual y aprovecharlos mediante la ubicación en puestos de trabajo acorde a sus capacidades, donde se potencialicen y logre crecimiento

---

<sup>14</sup> LEY 1164 DE 2007

personal como profesional, contribuyendo a que haya mayor productividad y satisfacción que se mirará reflejada en la atención que brinda al usuario.

Esta práctica permite obtener resultados significativos, ya que al lograr la colaboración de todos los empleados en el desarrollo de diferentes estrategias, existirá equilibrio entre lo laboral y el desarrollo profesional de los empleados, aspectos que contribuyen al logro de metas institucionales además de otras ventajas como el mejoramiento continuo para lograr eficiencia y eficacia, aportando positivamente a la construcción de un buen clima laboral y generando satisfacción en los empleados.

## **7. Diseño metodológico**

### **7.1 Ubicación Contextual**

El Departamento de Putumayo se encuentra ubicado al sur del país en la región de la Amazonía, localizado entre 01°26'18'' y 00°27'37'' de latitud norte, y 73°50'39'' y 77°4'58'' de longitud oeste. Cuenta con una superficie de 25.648 km<sup>2</sup> lo que representa el 2.2% del territorio nacional. Limita por el Norte con los departamentos de Nariño, Cauca y Caquetá; por el Este con el Caquetá, por el Sur con el departamento de Amazonas y los ríos Putumayo y San Miguel que lo separan de las repúblicas de Perú y Ecuador, y por el Oeste con el departamento de Nariño.

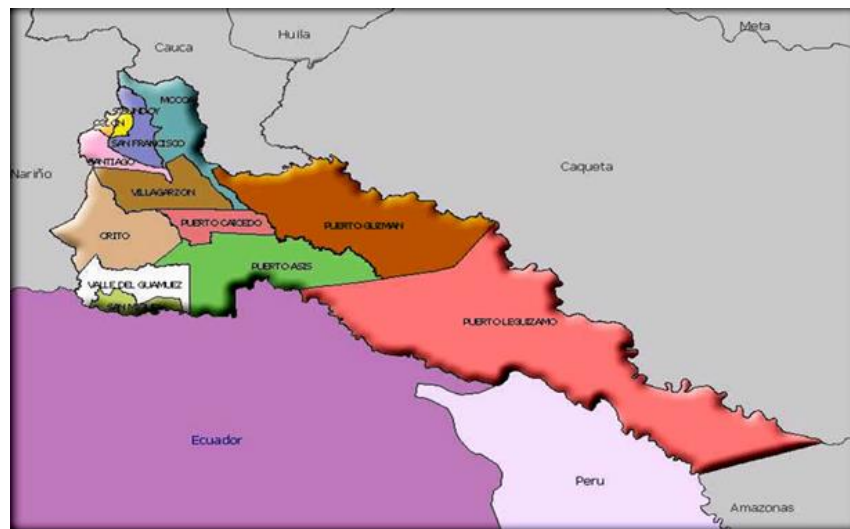
El departamento está dividido en 13 municipios: Mocoa ciudad capital, Colón, Sibundoy, San Francisco, Santiago, Villagarzón, Puerto Guzmán, Puerto Caicedo, Puerto Asís, Puerto Leguízamo, Orito, San Miguel y Valle del Guamuez; 2 corregimientos, 56 inspecciones de policía, numerosos caseríos y sitios poblados.

El clima del departamento es muy variado, debido principalmente a factores como la latitud, altitud, orientación de los relieves montañosos, los vientos, etc. En la región del piedemonte, con el aumento de la altitud, las precipitaciones aumentan hasta llegar a su óptimo pluviométrico entre los 2.300 y 3.500 mm, para luego descender rápidamente.

El Municipio de Orito, se encuentra localizado aproximadamente a 120 Km al sur occidente de la capital departamental, sobre territorios del llamado Valle del Guamuez, sus suelos están regados por las aguas de los ríos Churuyaco, El Caldero, El Quebradón, Guamuez, Luzonyaco, Río Blanco, Rumiayaco y San Juan, además de las de numerosas corrientes menores. El municipio cuenta con 58.889 habitantes distribuidos tanto en la zona urbana como rural con 35.256 y 23.633 respectivamente, de acuerdo reporte DANE 2018.

La explotación del petróleo es la base de la economía del municipio, seguida de la agricultura del plátano, yuca, maíz, papa y la caña de azúcar. Las maderas de los bosques del piedemonte amazónico son explotadas para la exportación. La ganadería está orientada a la producción de leche y carne para el consumo local.<sup>15</sup>

### Imagen 1. Ubicación Geográfica



Fuente: [mapasamerica.dices.net/colombia/mapa.php?nombre=Orito](http://mapasamerica.dices.net/colombia/mapa.php?nombre=Orito).

<sup>15</sup> Departamento del Putumayo  
Información general con ciudades y municipios del departamento

**7.1.1** La E.S.E Hospital Orito del Municipio de Orito, fue creada mediante Decreto 0093 del 31 de marzo de 1998 como Empresa Social del Estado de primer nivel de atención y a la fecha cuenta con 43.075 usuarios. Dentro de la red se clasifica como una institución de baja complejidad, tiene como centro de referencia de Mediana Complejidad al Hospital José María Hernández de Mocoa, Hospital de Puerto Asís y de baja complejidad de mayor capacidad resolutive al Hospital Sagrado Corazón de Jesús del departamento.<sup>16</sup>

La E.S.E. se encuentra ubicada en la entrada principal del pueblo, en el barrio El Vergel en la calle 9 # 10-50, la comunidad atendida presenta un nivel sociocultural diverso debido a los diferentes grupos étnicos que habitan la región y a las diferentes actividades económicas que se desarrollan en el municipio; de acuerdo a cifras presentadas por el DANE, la composición etnográfica de la población es:

- Blancos y Mestizos (59,7%)
- Indígenas (32,4%)
- Afrocolombianos (7,9%)<sup>17</sup>

La E.S.E. cuenta con personal para nivel asistencial y administrativo, en su mayor proporción con personas oriundas del municipio, el nivel profesional y directivo de la institución, está conformado por profesionales de otros lugares del departamento y de todo el país; entre los servicios que presta la E.S.E. se describen las siguientes:

---

<sup>16</sup> Informe-de-Gestion-a-31-de-Diciembre-de-2018-ESE-Hospital-Orito

<sup>17</sup> Etnografía del Putumayo

**Tabla 2. Portafolio de servicios**

<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>	
<p><b>Servicio Ambulatorio:</b> Medicina General Odontología General. Consulta por Enfermería Promoción y Prevención. Consulta por Psicología. Servicio de Urgencias Consulta por Urgencias</p> <p><b>Hospitalización:</b> General Adultos General Pediátrica Obstetricia Observación Procedimientos Menores Sala de ERA</p> <p><b>Apoyo:</b> Transporte Asistencial Básico Laboratorio Clínico Toma de muestra de laboratorio clínico Servicio Farmacéutico Proceso de Esterilización Radiología e imágenes diagnósticas</p>	<p><b>PROTECCION ESPECIFICA:</b> Vacunación Atención Preventiva Salud Bucal. Atención en Planificación Familiar Hombres y Mujeres Atención del Parto. Atención al Recién Nacido</p> <p><b>DETECCION TEMPRANA:</b> DT. Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo (&lt; 10 años) DT. Alteraciones del Desarrollo del Joven (10 a 20 años) DT. Alteraciones del Embarazo DT. Alteraciones en el Adulto Mayor (&gt; 45 años) DT. Cáncer Cuello Uterino DT. Cáncer Seno DT. Alteraciones Agudeza Visual</p>

Fuente: Informe-de-Gestion-a-31-de-Diciembre-de-2018-ESE-Hospital-Orito

## 7.2 Tipo y Enfoque de Estudio

Esta investigación se direcciona desde el enfoque mixto; “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”

(Hernández Sampieri y Mendoza, 2008)<sup>18</sup>; en este sentido, este enfoque permite dar solución al problema de investigación desde dos perspectivas mediante la combinación de ambas técnicas, las cuales se complementan entre sí para obtener información más completa, de igual manera, permite comprender mejor la complejidad del sistema sanitario debido a que cuenta con variedad de instrumentos de recolección de datos para una mayor interpretación.

El tipo de estudio empleado es el descriptivo, autores como Danhke (citado por Hernández, Fernández y Baptista, (2003) p. 117) señalan que “la investigación descriptiva buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”<sup>19</sup>; por tanto, esta permiten analizar la información recolectada e interpretar las características y cualidades del fenómeno objeto del estudio, en su naturaleza actual.

### **7.3 Población**

Para este estudio se tomó al personal de la E.S.E. de Orito, contando con un total de 126 personas vinculadas laboralmente y 43.075 usuarios afiliados a las diferentes EPS que prestan servicios en el municipio; la población en total para la presente investigación es de 43.210 personas.

---

<sup>18</sup> Interceramic, Metodología de la Investigación

<sup>19</sup> Diseño de la investigación, tipos de Investigación



**Tabla 3. Planta de personal**

<b>CARGO/ÁREA</b>	<b>PLANTA DE PERSONAL</b>
Directivos	15
Médicos	12
Odontólogos	1
Bacteriólogos	3
Jefes de Enfermería	6
Auxiliar de Enfermería	38
Auxiliar de Promotor	8
Auxiliar de Laboratorio	2
Auxiliar de Odontología	1
Auxiliar de Farmacia	2
Higienista	2
Conductor	3
Psicólogo	1
Mantenimiento	1
Regente	1
Trabajo Social	1
Administrativos	29
<b>Total</b>	<b>126</b>

Fuente: Jefe de Oficina de Talento Humano

### **7.3.1 Criterios de Inclusión**

- Colaboradores que lleven más de tres meses vinculados a la institución.
- Que sea personal del área asistencial.
- Empleados que tengan contacto directo con el paciente.
- Usuarios mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que acepten participar voluntariamente.

### 7.3.2 Criterios de Exclusión

- Personal del área administrativa.
- Colaboradores que tenga un tiempo menor a tres meses de labores en la institución.
- Colaboradores que se encuentren de vacaciones en el periodo de desarrollo del estudio.
- Empleados que no tengan contacto directo con el paciente.
- Parientes lejanos de pacientes.
- Usuarios menores de edad.

### 7.4 Caracterización de Variables

**Tabla 4. Variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR
EDAD	Es el tiempo transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo hasta el momento en que se hace el cálculo o hasta la fecha de su fallecimiento si fuera el caso.	Años cumplidos de los usuarios en el momento de la entrevista.	Cuantitativa	Nominal	Clasificación de acuerdo al ciclo de vida. (Juventud, adultez y vejez).
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Permite conocer el nivel de educación de una población determinada.	Grado de formación educativa que ha realizado una persona. (Primaria, secundaria, técnico, profesional)	Cualitativa	Nominal	De acuerdo al nivel aprobado de estudios, los resultados serán presentados por medio de porcentajes.
OCUPACIÓN	Hace referencia a la actividad o trabajo que	Labores que desempeñan los usuarios en su	Cualitativa	Nominal	Se mostrarán las diversas ocupaciones de

	desarrolla una persona.	diario vivir.			los usuarios encuestados mediante una tabla de distribución y la gráfica correspondiente
ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS	Son las entidades promotoras de salud de régimen contributivo y subsidiado encargadas de promover la afiliación al sistema de seguridad social, aquí no hay servicio médico, solo administrativos y social.	Entidades a las cuales se afilian las personas para contar con sistema que le asegure un servicio médico para cuando lo requiera.	Cualitativa	Nominal	Se observaran las cantidades en una tabla y los porcentajes se mostraran mediante una gráfica.
SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos mediante los cual el Estado garantiza la prestación de servicios de salud a los(as) colombianos(as).	Afiliación de los usuarios a un régimen de salud dependiendo su situación económico/laboral.  Régimen Subsidiado/Contributivo	Cualitativa	Nominal	Se mostraran a través de porcentajes de acuerdo al régimen al que pertenecen los usuarios encuestados.
ZONA DE UBICACIÓN	El principal concepto geográfico útil para la localización es el de coordenadas geográficas, El uso de distintos términos geográficos convencionales permite diferenciar distintos matices	Permite identificar la localización de los usuarios, ya sea en la zona rural o urbana del municipio.	Cualitativa	Nominal	Se mostrará una tabla con los diferentes barrios o veredas donde habitan las personas que hicieron parte de la encuesta.

	en la localización de cualquier propiedad.				
SERVICIOS MÉDICOS HABILITADOS	Son aquellos servicios que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.	Son las diferentes atenciones que se brinda a los usuarios de acuerdo a la necesidad de cada uno.	Cualitativo	Nominal	El resultado será referenciado por medio de porcentajes de acuerdo al servicio prestado.
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es el cumplimiento de las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado.	Aceptación de los servicios ofertados brindando bienestar a los usuarios.	Cualitativa	Nominal	Se demostrará por medio de porcentajes de acuerdo al nivel de satisfacción del usuario según el servicio prestado.
ATENCIÓN HUMANIZADA	Articular los principios, valores, derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes para garantizar durante el proceso de atención, una calidez en el trato, respeto por la dignidad, privacidad y confidencialidad.	Brindar atención oportuna, con calidad, eficacia y eficiencia a los usuarios en cada servicio de salud brindado.	Cualitativa	Nominal	Los resultados se presentaran a través de tablas de distribución y porcentajes de acuerdo a la percepción que tiene los usuarios frente a los diversos aspectos indagados entorno a la humanización del servicio en salud.

<p>ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>Es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes (internos / externos). Cuando estamos orientados al cliente cumplimos estos 3 requisitos: Conocemos las cualidades de los productos y servicios de la empresa.</p>	<p>Guiar y/o informar a los usuarios y personal sobre los diferentes servicios que brinda la ESE de Orito.</p>	<p>Cualitativo</p>	<p>Nominal</p>	<p>Se mostrarán la tabulación de los resultados con las respectivas gráficas y sus porcentajes.</p>
-------------------------------	---	--	--------------------	----------------	---

## 7.5 Plan de recolección de Información

Se solicitará de forma verbal al coordinador del área de talento humano de la E.S.E. Orito, el permiso para desarrollar las encuestas, se explica con claridad en qué consiste el proyecto de investigación con el fin de obtener acceso a la base de datos de las personas que fueron atendidas en la institución durante el segundo trimestre 2020; se hará socialización del mismo al talento humano, para que lo conozcan y se incentiven a colaborar en las diferentes acciones que se llevarán a cabo.

### 7.5.1 Herramientas de recolección de información

La técnica empleada para la recolección de información corresponde a:

**Encuesta estructurada:** Se constituyó en herramienta clave para la recolección de información de los usuarios y empleados de la E.S.E. de Orito Putumayo, en la cual se evidenciaron diferentes opiniones acerca del servicio humanizado que se ofrece en la institución; este tipo de encuesta es previamente elaborado, tiene preguntas con diversas opciones de respuestas fijas, poseen un orden y son de tipo cerradas.

### **7.5.2 Prueba piloto**

Una vez diseñada la encuesta, se procede a la aplicación de una prueba piloto con el fin de determinar si las preguntas quedaron bien estructuradas y tiene claridad tanto para los usuarios como para los empleados.

- ✓ Se aplicaron en total de 10 encuestas, entre los días 8 y 9 de septiembre del presente año, se llevaron a cabo con 5 usuarios de la ESE seleccionados al azar y 5 con personal asistencial; se les explicó como primera medida la encuesta y cuál era el objetivo de la prueba piloto, se aplicó en el transcurso del día. De igual manera se solicitó que realizaran observaciones o preguntas si tenían dudas durante el diligenciamiento o simplemente si habían aspectos poco entendibles.
  
- ✓ Observaciones grupo asistencial: Solo un miembro del cuerpo médico realizó una observación al ítem #8 manifestando que no era muy clara la pregunta y sugiriendo la forma como debería plantarse, motivo por el cual fue modificada.

- ✓ Observación grupo de usuarios: El pilotaje se llevó a cabo con total normalidad, no realizaron preguntas pero hubo observaciones respecto a algunas dificultades en la redacción como palabras de más u omisión de las mismas, aspecto que indicó que la estructura de las preguntas estaban claras.

De esta manera se realizaron las modificaciones de acuerdo a las observaciones indicadas por los participantes y se realiza una última revisión a nivel general para corregir pequeños detalles y se procede a continuar con el proceso de aplicación.

### **7.5.3 Estrategia**

Se abordaron a los empleados del área asistencias en el momento que hicieron entrega de su turno o finalizaron su jornada laboral, esto con el fin de no interrumpir el desarrollo de sus actividades; los usuarios se seleccionaron de la base de datos suministrada por la E.S.E. y se procedió a realizar llamada telefónica a las personas que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos para tal fin.

### **7.5.4 Consentimiento informado**

Al realizar la llamada telefónica, se brinda clara información sobre el proceso que se está llevando a cabo, se explica la finalidad del proyecto y procede a preguntar por su deseo de participar en el mismo, al obtener una respuesta positiva, se procede a realizar la entrevista, garantizando de esta manera la participación voluntaria.

“Buenos días, tardes o noche...se identifica la persona que llama y explica que se está desarrollando un proyecto de investigación el cual tiene como finalidad identificar aspectos que se deben intervenir en talento humano que contribuyan a ofrecer un servicio humanizado, para tal fin se aplicará una encuesta, se pregunta si desea participar en ella; cuando el usuario da su aprobación, se inicia con las preguntas. Al finalizar se agradece la participación y el tiempo que dispuso para colaborar en el proceso.

## **7.6 Muestra**

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández et al 2008, p.562).<sup>20</sup>

Para determinar la muestra, se aplicó la ecuación correspondiente obteniendo como resultado una muestra de 253 participantes, a los cuales se les aplicó los criterios de inclusión establecidos, se contó con 50 personas que laboran en la institución en el área asistencial y 203 usuarios seleccionados de forma aleatoria de la base de datos suministrada para tal fin.

Según Fisher citado por Pineda et al, el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: 1) De los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de

---

<sup>20</sup> Selección de la muestra



la investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra. (Cfr.:1994,112)<sup>21</sup>

La ecuación aplicada fue la siguiente:

$$n = \frac{N*(Z*Z)*p*(1-p)}{(N-1)*(me*me) + (Z*Z)*p*(1-p)}$$

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confiabilidad

p= Proporción

me= Margen de Error o Precisión<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Población muestra y muestreo

<sup>22</sup> ¿Cómo determinar el tamaño de la muestra?

## 8. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación basó los aspectos éticos en los criterios bioéticos de la declaración de Helsinki promulgados por la Asociación Médica Mundial, la cual se constituye en una propuesta que guía el actuar ético de los médicos principalmente, sin embargo, está involucra también a todas las personas que realizan experimentaciones con seres humanos, quienes deben adoptar estos principios.

Los principios aplicados en la investigación fueron:

- ✓ Confidencialidad de la información que suministraron las personas a las cuales se realizó el llamado telefónico y que respondieron el cuestionario establecido; de igual manera se adoptaron las medidas correspondientes para continuar este proceso con todos participantes del proyecto.
- ✓ Se aplicó el principio bioético de beneficencia y no maleficencia, es decir que el desarrollo de la investigación se realizó mediante acciones adecuadas y pertinentes que no representaron ningún daño para los participantes.
- ✓ De igual manera los principio de autonomía y justicia, se trató a todos por igual, realizando el llamado al azar y respetando sus opiniones.

- ✓ Consentimiento informado, en el momento de llamar, en primera medida se preguntó a la persona el deseo de participar voluntariamente y respetando las decisiones de los que se mostraron negativos al respecto.<sup>23</sup>

Para la recolección de la información como tal, se brinda descripción breve de la investigación, el objetivo que tiene su desarrollo, el tiempo aproximado de duración de la encuesta y el uso que se darán a los datos suministrados, siempre practicando la confidencialidad de información.

---

<sup>23</sup> Declaración de Helsinki de la AMM – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos

## 9. Cronograma

**Tabla 5. Cronograma de actividades**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
DURACIÓN	2020				
	5 meses				
ACTIVIDAD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Acercamiento a la institución, para gestionar permiso y socialización del proyecto.	10				
Aplicación de encuestas estructuradas a usuarios		14			
Aplicación de encuestas estructuradas a empleados			19		
Tabulación y análisis de resultados				16	
Socialización de resultados					13

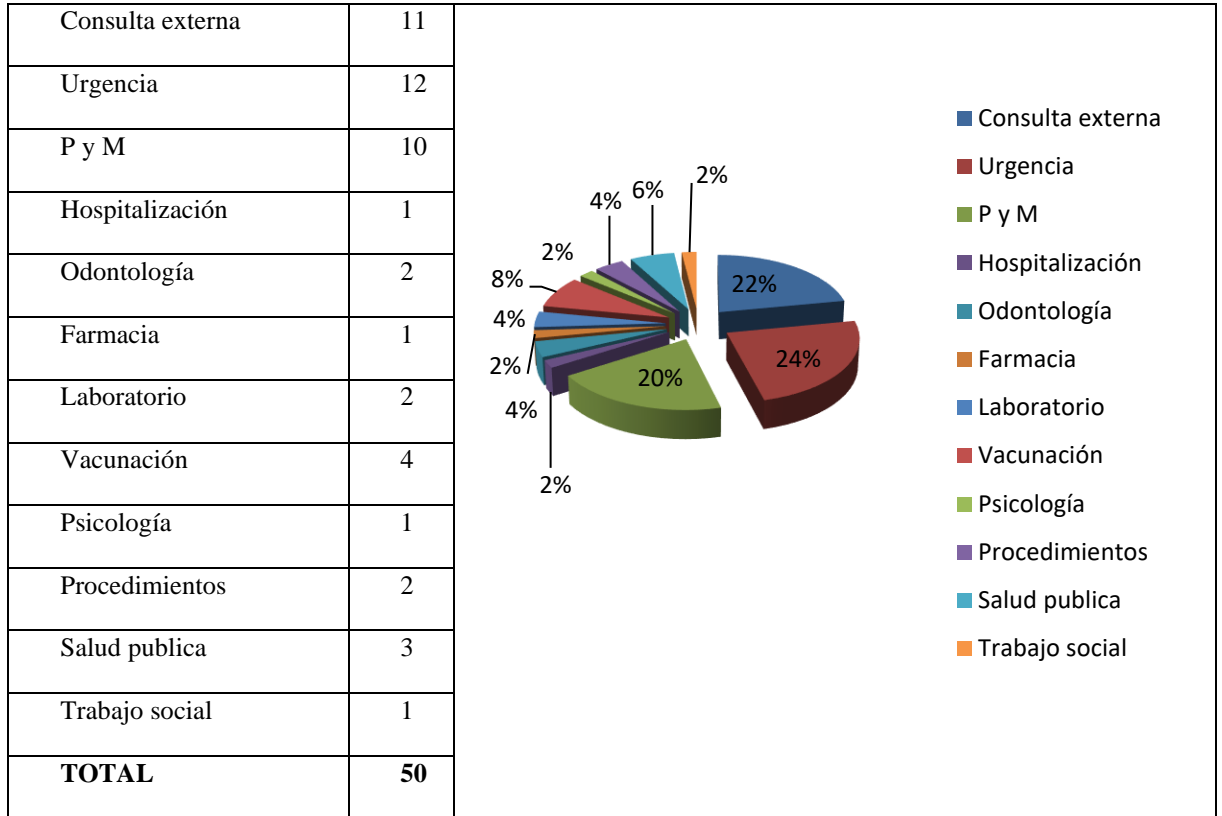
## 10. Resultados y Análisis

Se realizaron dos instrumentos para la recolección de información, uno para el personal asistencial de la institución y otro para los usuarios, una vez aplicados, se procede a utilizar las siguientes técnicas que permiten una distribución ordenada de los datos recogidos y su posterior análisis.

- ✓ **Base de datos:** Es una plantilla que permite almacenar la información recolectada y guardarla de forma organizada, de esta manera es posible dar un orden a la información obtenida de cada instrumento y utilizarla cuando sea requerida para su respectivo análisis e identificar los aspectos que se deben intervenir en el talento humano de la E.S.E. que contribuyen a la humanización del servicio.
  
- ✓ **Tabla de distribución:** Esta contribuye a agrupar las respuestas obtenidas en las entrevistas aplicadas a los usuarios y los empleados de la E.S.E. facilitando la organización de respuestas y permitiendo obtener conclusiones más rápidas del fenómeno estudiado. Esta permite ordenar los datos de la manera que investigador lo desee, ya sea alfabéticamente, orden lógico, su magnitud, su frecuencia, entre otros.
  
- ✓ **Tablas gráficas:** Mediante estas es posible visualizar los datos y/o porcentajes de manera clara, ordenada y sencilla, permitiendo demostrar la relación entre datos, para los resultados se utiliza las gráficas más común como los es el circular o de pastel.

## 10.1. Análisis encuestas a clientes internos

**Tabla 6. Servicio**

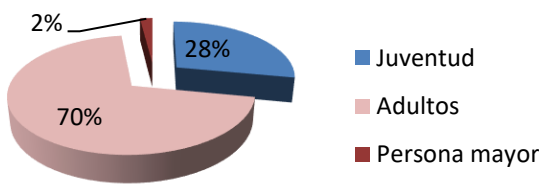


Gráfica 1. Distribución por área de servicio laboral clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo

De acuerdo a las 50 encuestas realizadas al personal asistencial de salud que labora en la ESE Hospital Orito, y teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, podemos observar que los ítem más representativos se encuentran en los servicios de urgencias con un porcentaje de 24%, seguidos de consulta externa con un 22% y P y M con un 20%, lo que se puede concluir que son los servicios que los usuarios más consultan y asisten para poder resolver sus problemas de salud y se sientan satisfechos del servicio recibido, estos servicios y más el de urgencias se evidencian con mayor frecuencia motivo de la pandemia, que de una u otra forma los usuarios asistieron a sus consultas y los demás servicios los

utilizaron en menor frecuencia para evitar cualquier exposición que les pueda perjudicar la salud.

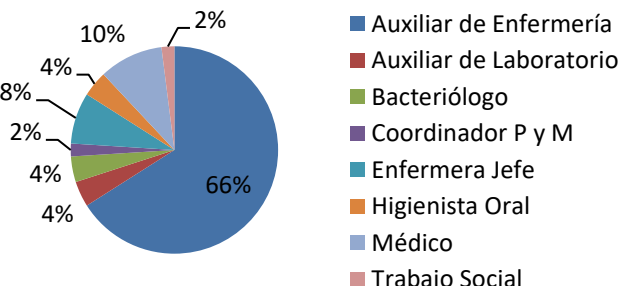
**Tabla 7. Edad**

Juventud ( 14 a 26 años)	14	
Adultos ( 27 a 59 años)	35	
Persona mayor ( mayores de 60 años)	1	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	

Gráfica 2. Distribución por edades clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la variable de la edad se puede evidenciar que los adultos representan un 70%, con relación a la de los adolescentes y los jóvenes, lo que significa que el personal que labora en la ESE presta sus servicios a la comunidad con calidad y responsabilidad, estas personas que se atienden en su mayoría se encuentran en el rango de edad entre 27 a 59 años, y son atendidos por personal con suficiente experiencia en sus cargos a los cuales tienen asignado, para responder con profesionalismo y mucha dedicación durante las atenciones.

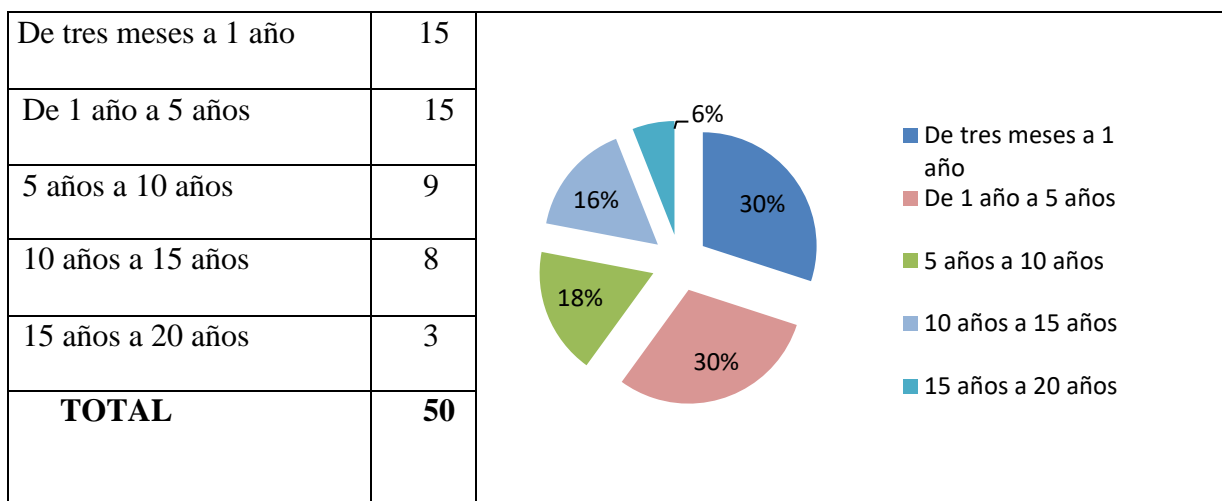
**Tabla 8. Cargo**

Auxiliar de Enfermería	33	
Auxiliar de Laboratorio	2	
Bacteriólogo	2	
Coordinador P y M	1	
Enfermera Jefe	4	
Higienista Oral	2	
Médico	5	
Trabajo Social	1	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	

Gráfica 3. Distribución por el cargo que desempeñan los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

La variable del cargo en el personal asistencial al cual fue encuestado nos representa que en su mayoría son auxiliares de enfermería con un porcentaje del 66%, lo que significa que en todos los servicios de salud que se prestan en la ESE las enfermeras se encuentran como un primer respondiente ante los usuarios cuando requieren una determinada atención en cualquier servicio médico asistencial.

**Tabla 9. Tiempo de servicio**



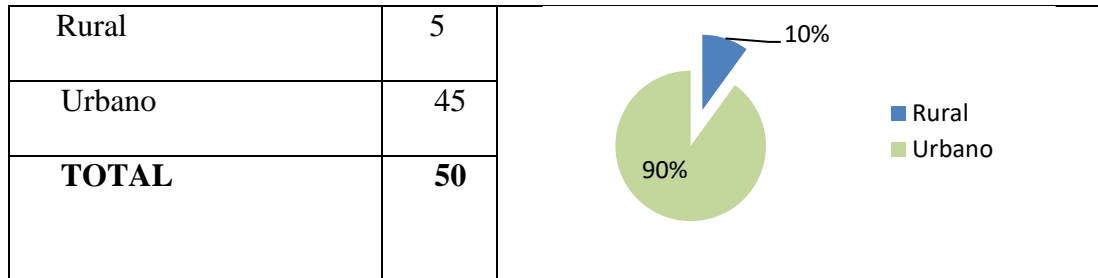
Gráfica 4. Distribución por tiempo de servicio de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En esta variable sobre el tiempo de servicio se puede observar que el más representativo se encuentra entre 3 meses y 1 año y de 1 a 5 años con un porcentaje del 30%, del personal que presta sus servicios en la ESE, lo que significa que este personal tiene la experiencia en sus actividades que realiza de acuerdo al servicio al cual se encuentra contratado y que a su vez sus datos referente a su experiencia son confirmados por la ESE



para contar con el personal adecuado en las diferentes atenciones que se prestan a los usuarios.

**Tabla 10. Barrio o vereda**

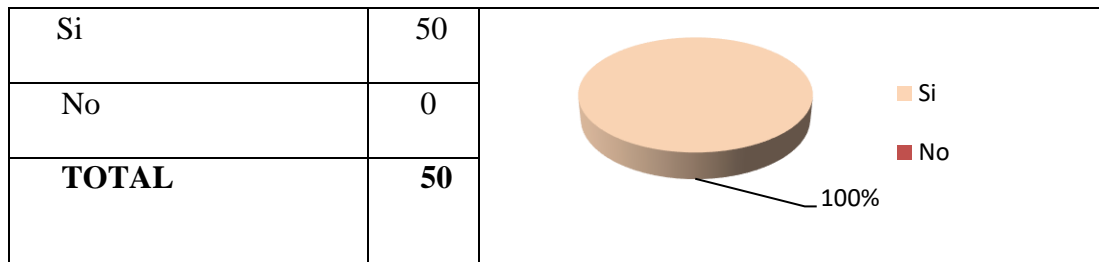


Gráfica 5. Distribución por área de ubicación de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

La variable sobre barrio o vereda nos demuestra que el mayor porcentaje se encuentra en la zona urbana con un del 90%, lo que representa que la mayoría de los empleados asistenciales residen en la zona urbana y una pequeña parte se trasladan a su lugar de trabajo desde la zona rural para cumplir con sus obligaciones contractuales y con su población que requiere de los servicios de salud.

## B. Humanización

**Tabla 11. ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”?**

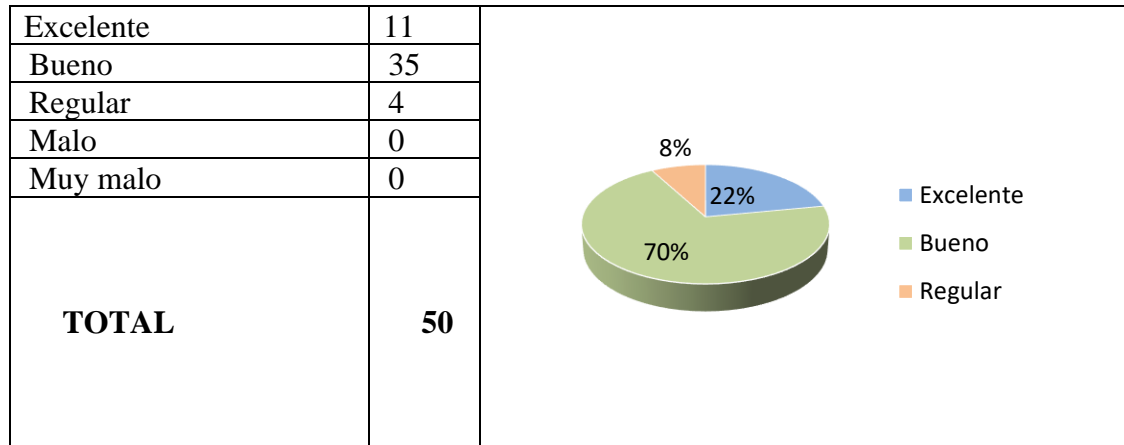


Gráfica 6. Distribución de acuerdo al conocimiento del concepto de humanización de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En esta variable el 100% de los empleados encuestados responde positivamente lo que indica que tienen el conocimiento del concepto de humanización, se deduce que para el personal de la ESE Hospital Orito prestar un servicio humanizado es de vital importancia para ayudar a promover una buena imagen de la ESE, adicionando a ello el buen trato interpersonal, el respeto, amabilidad y cordialidad que son factores determinantes para prestar un servicio de calidad a los usuarios.

Sin embargo los empleados tienen conocimientos sobre los conceptos de humanización, pero son muy pocos los que los aplican, debido a que algunos tienen el sentido de pertenencia en el momento de atender a sus pacientes, mientras que otros solo lo hacen por cumplir un contrato, unas actividades sin tener en cuenta que están atendiendo a personas que llegan con una dolencia y que necesitan una ayuda para calmarlas, también otro factor importante es el cambio de personal asistencial que repercute bastante en la atención prestada a los usuarios, porque no van a tener los mismos conocimientos a profundidad sobre la importancia de la humanización en el momento de prestar los servicios de salud a los usuarios.

**Tabla 12. ¿Cómo califica el servicio que ofrecen sus compañeros en la institución?:**



Gráfica 7. Calificación del servicio que ofrecen los empleados de acuerdo los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En esta variable se puede observar que el 70% de los empleados ofrecen sus servicios con una calificación de bueno, lo que significa que hace falta mejorar en ciertos aspectos, incluyendo los de humanización a los usuarios, los de trabajo en equipo y apoyo entre compañeros; de tomar conciencia que los pacientes asisten a la ESE por una enfermedad, por buscar ayuda a sus dolencias y que estas sean resueltas a satisfacción.

Adicional a esto la ESE debe responsabilizarse en capacitar al personal de salud para que éste preste una atención con calidad y eficaz ante sus pacientes que consultan diariamente y desean tener una vida tranquila y con una buena salud.

Además se puede evidenciar que no todos los compañeros de trabajo en un 8%, no están conformes con la manera de cómo atienden a los usuarios cierto personal de salud o la forma como se les presta el servicio.

El 22% según la encuesta se puede observar que tiene una calificación de excelente lo que se puede deducir que una pequeña parte del personal tiene ese sentido de humanización para atender excelente a sus pacientes y que estos a su vez se sientan satisfechos con la atención prestada.

**Tabla 13. ¿Cómo es su actitud al momento de prestar sus servicios al usuario?**

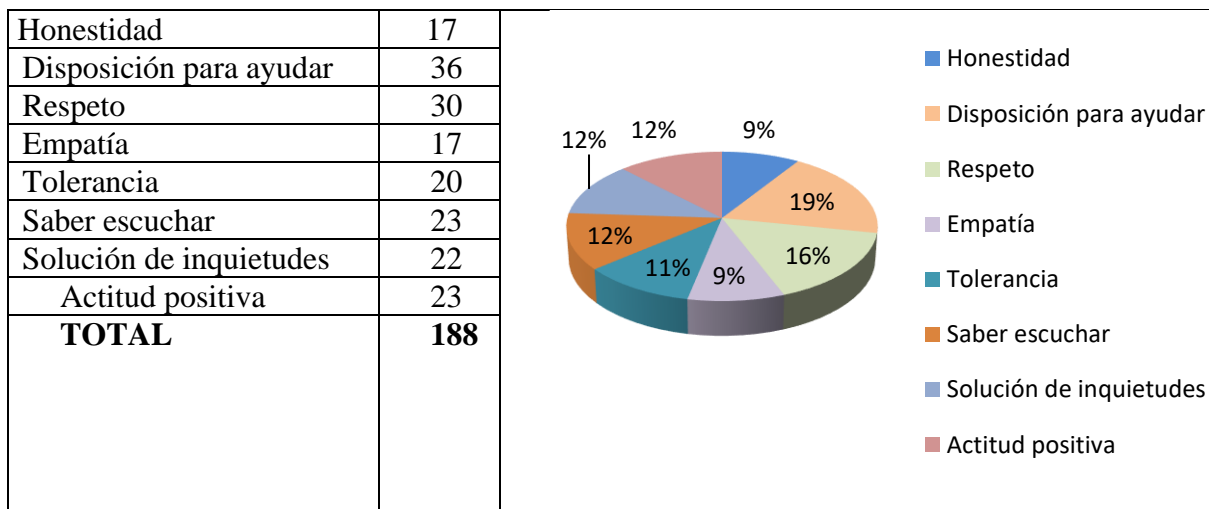
Excelente	23	
Bueno	27	
Regular	0	
Malo	0	
Muy malo	0	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	

Gráfica 8. Actitud al momento de prestar los servicios los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En esta variable sobre cómo es la actitud en el momento de prestar sus servicios al usuario, se puede evidenciar que el mayor porcentaje se encuentra en el concepto de bueno con un 54%, seguido del concepto excelente con un 46%, lo que quiere decir que el personal de la ESE está mejorando en la atención hacia sus usuarios y/o pacientes que día a día consultan los diferentes servicios de salud.

La forma de que la ESE esté tratando de mejorar sus servicios es teniendo en cuenta el buzón de quejas y sugerencias, para subsanar cualquier mal servicio prestado y la autoevaluación que se realiza a cada funcionario para identificar posibles falencias que este presentando en el momento de prestar sus servicios.

**Tabla 14. De los siguientes tratos de humanización, ¿cuál ha evidenciado durante la atención?**

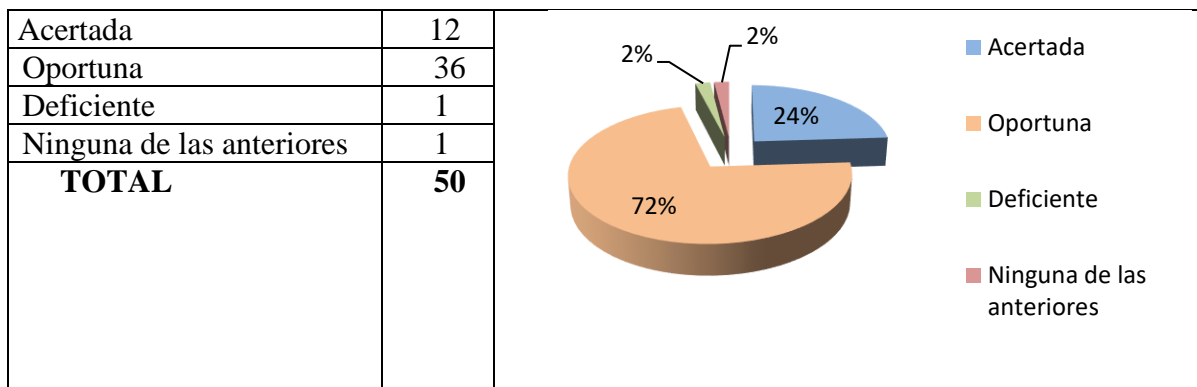


Gráfica 9. Distribución de acuerdo a los tratos de humanización evidenciados por los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la variable sobre los tratos de humanización que se ha evidenciado durante la atención es la disposición para ayudar, que tiene el mayor porcentaje con un 19%, seguido del respeto con un 16%, lo que se observa que el personal asistencial que labora en la ESE tiene ciertos compromisos de aplicabilidad sobre humanización hacia los usuarios, y a la vez la ESE de apoyar en el mejoramiento de estos ciertos aspectos para brindar un mejor servicio.

Sin embargo los demás aspectos como la empatía y la honestidad que tienen el porcentaje más bajo que los demás y en igual proporción del 17%, se puede concluir que la ESE debe enfocarse en capacitar más al personal en ciertos aspectos que también son importantes para el personal y que ayudan en el mejoramiento de la atención con calidad.

**Tabla 15. Considera usted que la orientación que brindan sus compañeros en la E.S.E. es:**

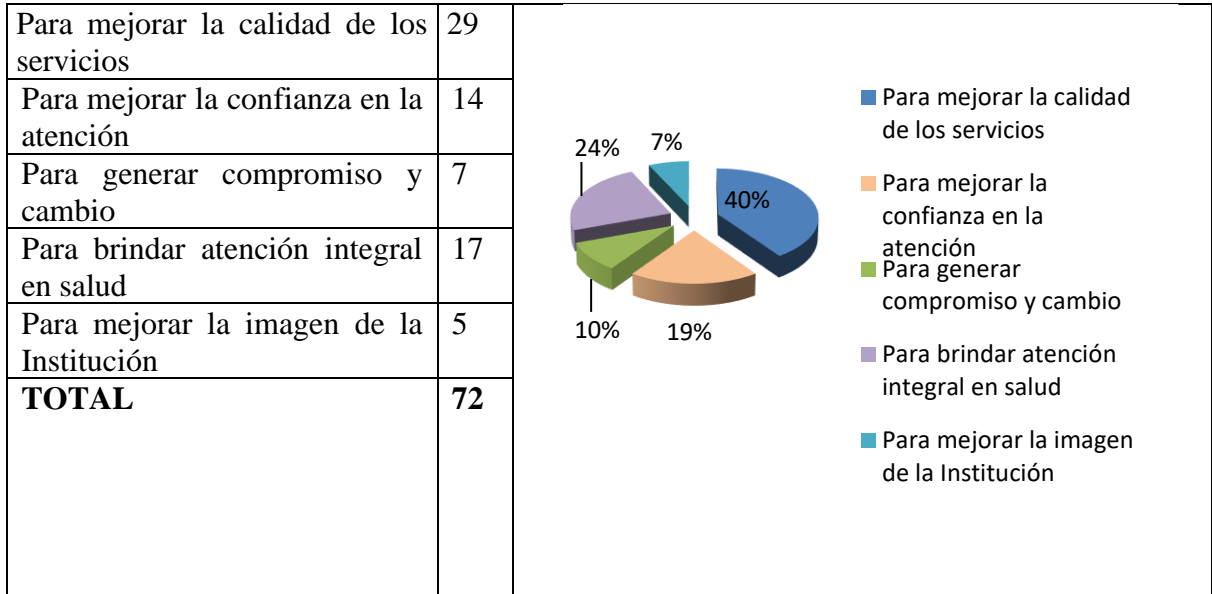


Gráfica 10. Distribución por orientación brindada en la E.S.E. de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

De acuerdo a la variable descrita se puede observar que el ítem sobre oportunidad es el más distintivo en comparación con los demás con un porcentaje del 72%, significa que el concepto entre compañeros de trabajo es muy bueno y que a la vez observan que se está realizando una buena orientación hacia los usuarios de forma clara y concisa.

Un 2% del personal no está de acuerdo con la orientación que están brindando los compañeros hacia sus pacientes, lo que significa que una mínima parte no está haciendo el trabajo con amor y profesionalismo sino por un salario y por cumplir su tiempo de labor, lo que ocasiona que haya un mal ambiente laboral entre compañeros y ante los usuarios que son atendidos por este personal.

**Tabla 16. ¿Por qué considera que se deben aplicar las políticas de humanización en los servicios en salud?**

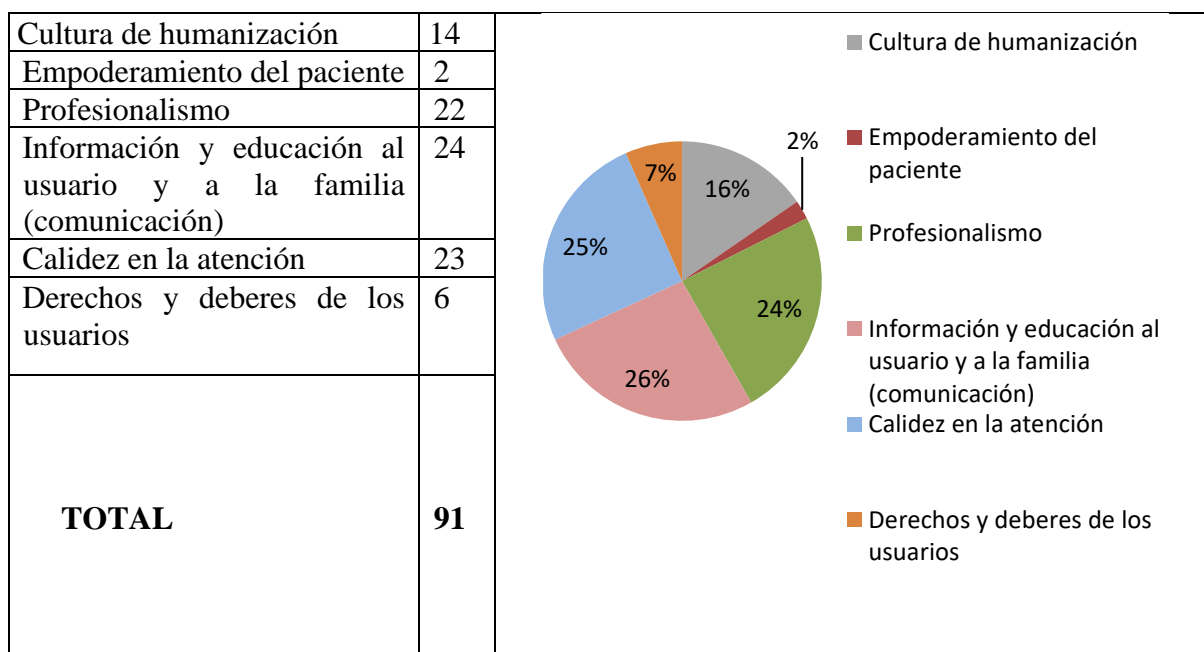


Gráfica 11. Razones de aplicación de políticas de humanización de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En esta variable sobre la aplicación de las políticas de humanización en los servicios de salud, el ítem más representativo es el de mejorar la calidad de los servicios con un porcentaje del 40%, lo que quiere decir que casi la mayoría de los empleados consideran la importancia que tiene la humanización en la Institución para mejorar la atención hacia los usuarios y generar cada vez una mejor imagen del servicio ante la comunidad y ante la competencia del sector privado.

Considerar que el aplicar las políticas de humanización en la ESE, ayuda a mejorar la atención, a dar respuesta a las necesidades de los pacientes y a contribuir en las buenas condiciones saludables para la comunidad y a tener un personal idóneo y comprometido en todos los aspectos.

**Tabla 17. Durante la atención al usuario ha observado prácticas de:**



Gráfica 12. Prácticas de humanización observadas por los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

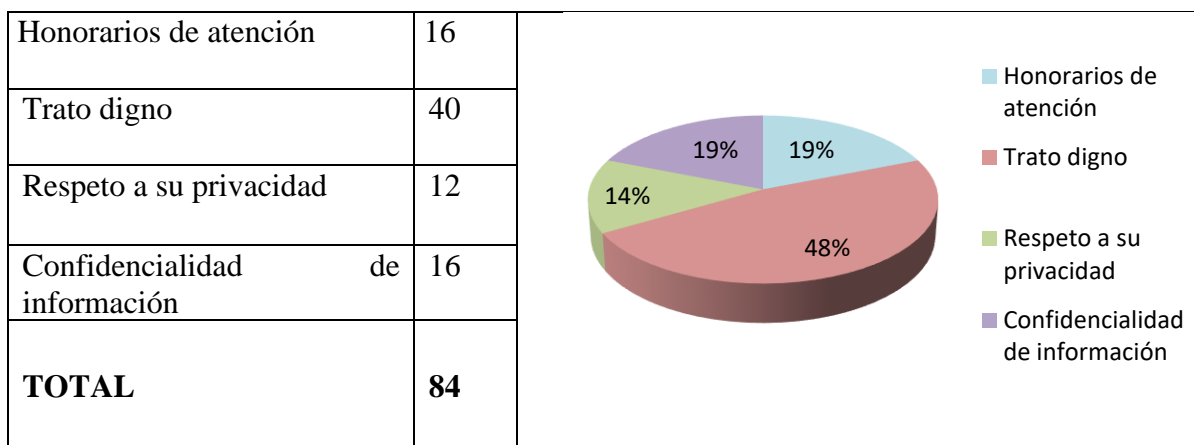
En esta variable sobre la atención al usuario y observación de ciertas prácticas, el ítem más representativo es Información y educación al usuario y a la familia con un porcentaje del 26%, seguidos de calidez en la atención con un 25% y profesionalismo con un 24%, lo que significa que el personal está a la vanguardia de los hechos, el comportamiento y la forma de atención que se está brindando hacia los usuarios, se da como una autoevaluación para el pro mejoramiento si fuese necesario de los empleados asistenciales que tienen contacto directo con el usuario.

También se puede evidenciar que hay unos ítem con un porcentaje muy bajo, como son en los temas de los derechos y deberes de los usuarios 7% y empoderamiento del paciente 2%, que se puede ayudar a subsanar por medio de la oficina de información al usuario



SIAU, y buscando estrategias para que los profesionales en salud en el momento de la atención de a conocer ciertos aspectos que algunos pacientes desconocen.

**Tabla 18. Considera usted que el servicio que brinda la institución cumple con:**

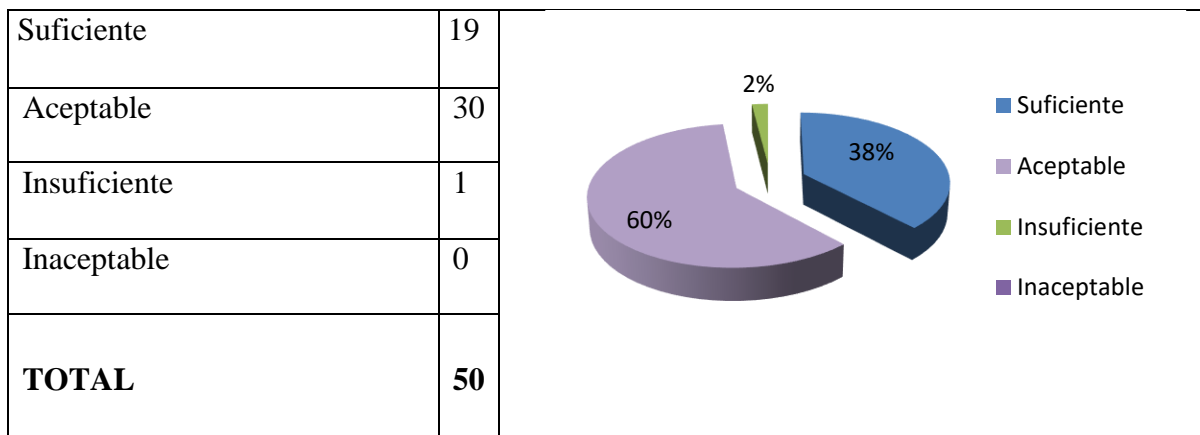


Gráfica 13. Distribución por características del servicio evidenciadas por los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

De acuerdo con esta variable se observa que el trato digno tiene el mayor porcentaje en comparación con los demás con un 48%, lo que significa que el personal tiene profesionalismo en el momento de atender a sus usuarios y/o pacientes, y que siempre buscan la manera de ir mejorando con sentido de pertenencia para que la calidad en los servicios prestados sea cada vez mejor.

Se puede evidenciar también que el respeto a la privacidad con un 14% y horarios y confidencialidad de la información con un 19%, tienen un cumplimiento bajo en la prestación del servicio que se está brindando, lo que significa que la ESE debe reforzar y mejorar en estos aspectos para que los usuarios se sientan más protegidos y confiados en la atención que están recibiendo.

**Tabla 19. ¿Cómo califica la capacidad del personal de salud respecto a la atención humanizada?**



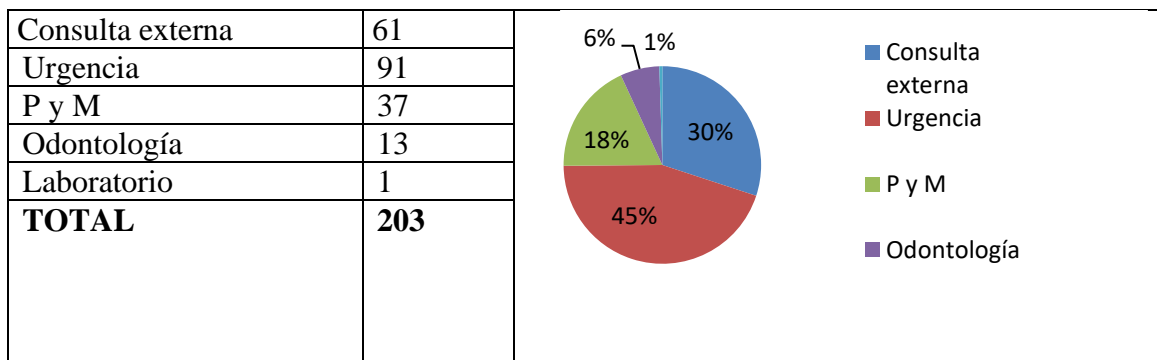
Gráfica 14. Capacidad del personal para brindar servicio humanizado de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la variable sobre la calificación del personal de salud con respecto a la atención humanizada se evidencia que el ítem más representativo se encuentra en aceptable con un porcentaje del 60%, lo que expresa que más del 50% del personal de salud tiene conocimientos al respecto de dar a los usuarios una buena atención humanizada, sin embargo la ESE debe seguir invirtiendo en estos temas que son de gran relevancia para la Institución y así lograr cumplir con los requerimientos que los usuarios a veces anteponen con el propósito de mejorar los servicios de salud.

También se evidencia que un 2%, no califica de la mejor manera la capacidad del personal de salud respecto a la atención humanizada, lo que quiere decir efectivamente que no todo el personal tiene los suficientes conocimientos con respecto a la manera de aplicar la humanización en el momento de atender a sus usuarios y/o pacientes.

## 10.2 Análisis de las encuestas clientes externos

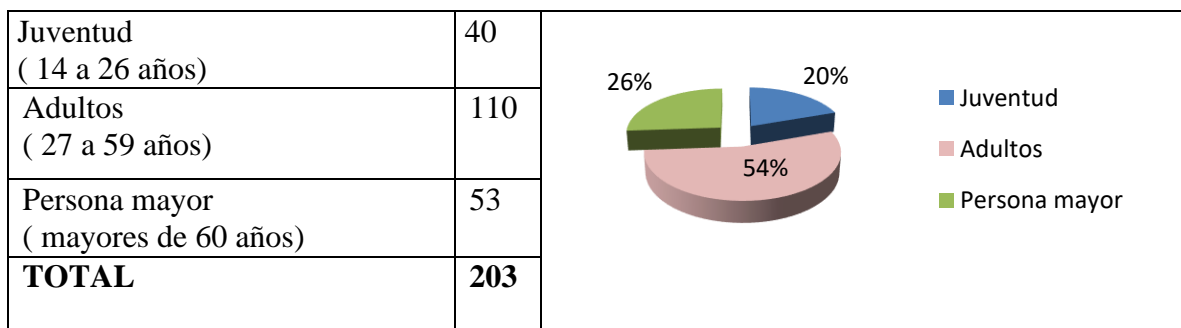
**Tabla 20. Servicio**



Gráfica 15. Distribución por área de servicio consultada por los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

La variable de servicio nos indica que el 45% de la población encuestada fue atendida por el servicio de urgencias, mientras que las consultas externas tuvieron un porcentaje del 30%, lo que significa que en su mayoría la población ingreso por urgencias por motivo de la pandemia del coronavirus COVID 19 y algunos casos por respiración respiratoria, las consultas externas de médico general y PYM bajaron su producción en las atenciones, por el autocuidado y protección de los usuarios por el riesgo del COVID 19, sin embargo se realizaron mediante tele consultas, tratando de conservar la estabilidad de la institución.

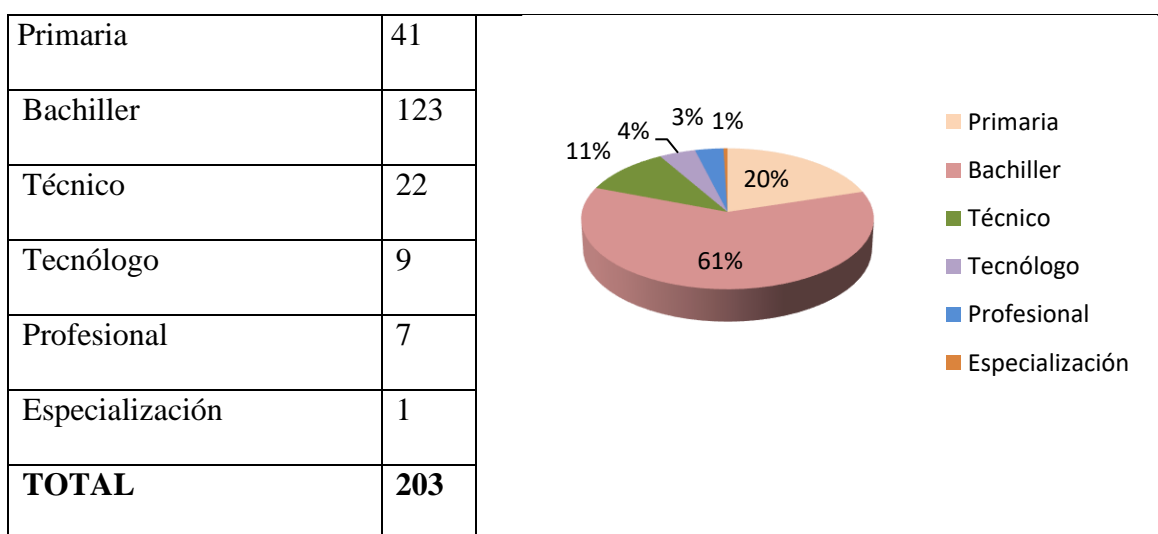
**Tabla 21. Edad**



Gráfica 16. Distribución por edades de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

La variable de edad nos demuestra que los usuarios adultos entre 27 a 59 años, tiene el porcentaje más representativo del 54%, lo que indica que son los que más frecuentan los servicios de salud, y más del 50% de dicha población presentan enfermedades crónicas y se encuentran en controles, tanto de medicina general de PYM como de la toma de sus laboratorios, seguidos de las personas mayores y los jóvenes que por alguna razón consultan al médico por sus diferentes enfermedades que los aquejan.

**Tabla 22. Nivel de escolaridad**



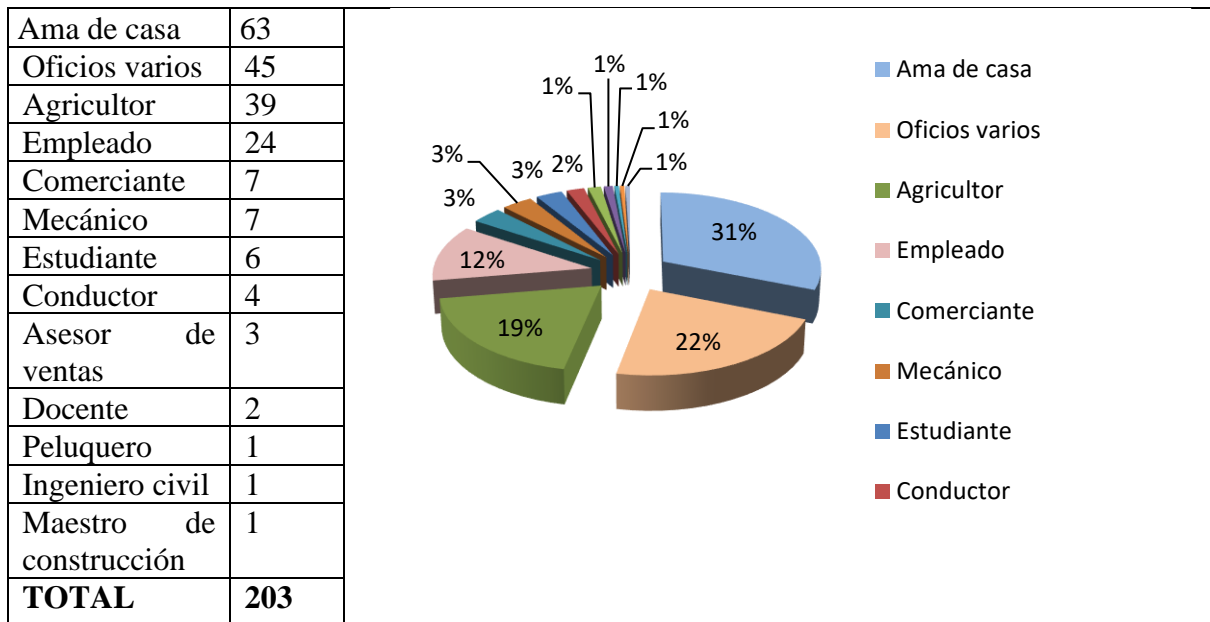
Gráfica 17. Distribución por nivel de escolaridad de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

De acuerdo a la población encuestada de los usuarios se puede observar que el nivel de escolaridad más representativo es la población bachiller con un porcentaje de un 61%, seguido de los que cuentan con una primaria representando el 20% de la población, esto significa que los que más frecuentan en la institución para recibir la atención requerida son

personas que de una u otra manera se han esforzado por tener su estudio, por prepararse y por mejorar su calidad de vida.

Además se evidencia que son muy pocos los que tienen la facilidad de haber terminado sus estudios profesionales, razón por los recursos con los que no se cuentan y por la zona de dispersión geográfica que se encuentra el Municipio.

**Tabla 23. Ocupación**

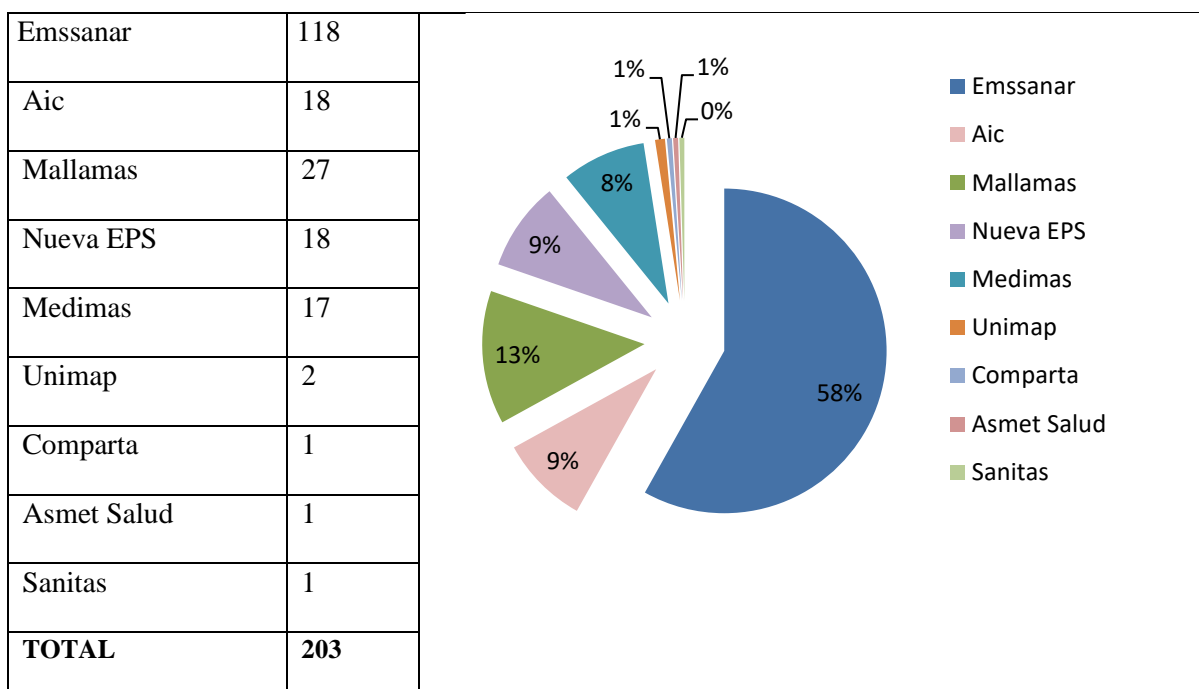


Gráfica 18. Distribución por ocupación de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En cuanto a la variable de ocupación o profesión, podemos observar que el mayor porcentaje se encuentra en las amas de casa con un 31%, seguido de la ocupación de oficios varios con un 22%,

Lo que significa que los servicios prestados por la ESE están especialmente dirigidos a atender a la población de escasos recursos, bajos niveles de escolaridad y por ende a la población más vulnerable, que no cuentan con un buen trabajo, pero que buscan las maneras de salir adelante con su familia, buscando siempre la forma de subsistir.

**Tabla 24. EAPB**

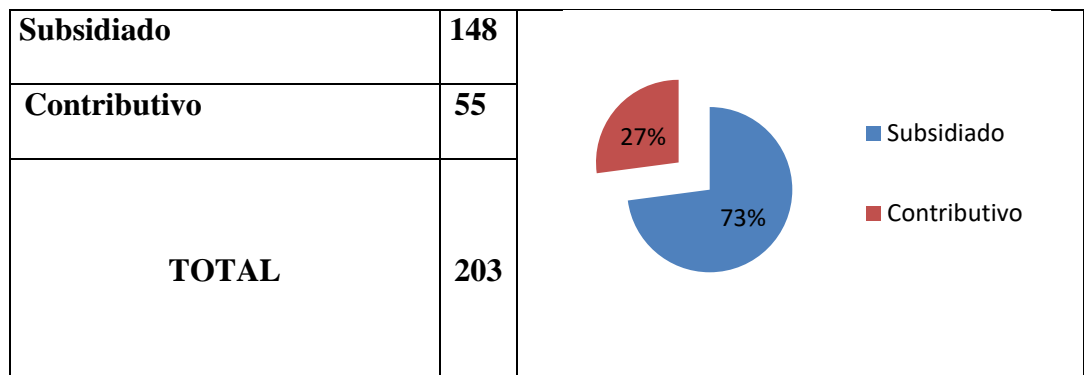


Gráfica 19. Distribución por EAPB de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

Los resultados obtenidos en esta variable, nos muestra que de los 203 usuarios encuestados, la EAPB líder para la ESE Hospital de Orito Putumayo es EMSANAR con un porcentaje del 58% que equivale a 118 usuarios, seguido por MALLAMAS con un 13%, lo que significa que la mayor población contratada con la ESE para la prestación de los servicios de salud es la EPS Emssanar, población con mayor cobertura en afiliación a dicha

EPS y con la que la ESE tiene todos sus servicios contratados en comparación con las demás EPS, por modalidad evento y cápita, con las demás EPS de menor porcentaje son servicios que se prestan a usuarios que llegan por eventualidad a la institución.

**Tabla 25. Régimen**



Gráfica 20. Distribución por régimen de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la anterior variable podemos observar que el régimen más prevalente para los usuarios de la ESE Hospital de Orito Putumayo es el régimen subsidiado con 148 personas equivalente a un porcentaje del 73%, mientras el régimen contributivo con un 27%, esto nos demuestra que la población que más se atiende en la ESE son personas de bajos recursos y que cuentan con un trabajo de forma independiente, mientras que un pequeño porcentaje de la población se encuentran laborando en empresas, deben cancelar su seguridad social porque es una exigencia que deben cumplir para laborar convirtiéndose así en cotizantes.

**Tabla 26. Barrio o vereda**

Rural	110	
Urbano	93	
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	

Gráfica 21. Distribución por área de ubicación de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

Con respecto a esta variable sobre la cantidad de usuarios que viven en zona rural o urbana de la población atendida en la ESE Hospital de Orito Putumayo se pudo evidenciar que la mayor cantidad de pacientes se encuentra en la zona rural con un valor del 54% y para la zona urbana un 46%, lo que significa que la población que más se atiende en la ESE son de la zona rural, teniendo en cuenta que estas atenciones pueden aumentar por las diferentes brigadas que se han realizado en las veredas por encontrarse en zonas dispersas del Municipio y de la Institución.

### **B. Humanización**

**Tabla 27. ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”?**

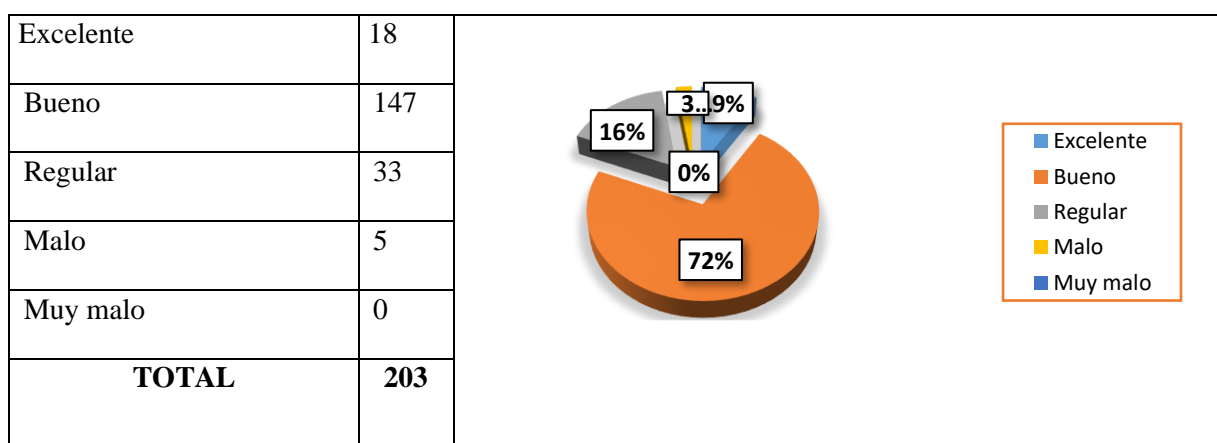
Si	118	
No	85	
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	



Gráfica 22. Conocimiento del concepto de humanización de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la variable anteriormente descrita se observa que el mayor porcentaje sobre el conocimiento que tiene los usuarios sobre el concepto de servicio humanizado es de 58% y un 42% indica que los usuarios que asisten a los servicios de salud en la E.S.E., desconocen estos conceptos, lo que significa que la población conoce muy poco de los que es un servicio humanizado, razón por la cual la E.S.E., debe tomar medidas en conjunto con la oficina de atención al usuario (SIAU) para que realice capacitaciones a los usuarios durante el tiempo de espera.

**Tabla 28. ¿Cómo califica el servicio recibido en la institución?**

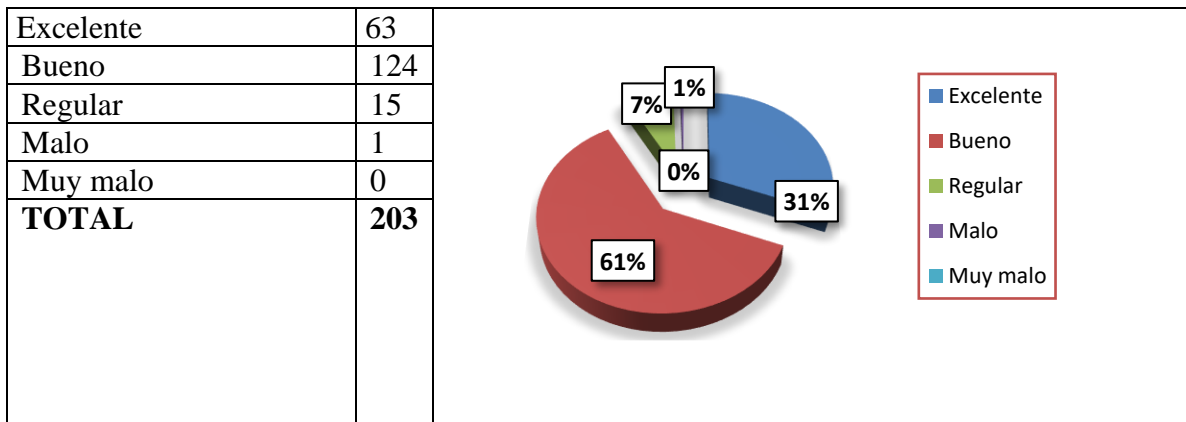


Gráfica 23. Calificación del servicio recibido de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

Los resultados obtenidos en esta variable, nos muestra que de los 203 usuarios encuestados, el más representativo de la calificación del servicio recibido en la institución fue bueno con un porcentaje del 72%, lo cual significa que más del 50% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda en la institución de la ESE Hospital

de Orito Putumayo y que ha sido de buen beneficio hacia las necesidades requeridas durante el servicio recibido.

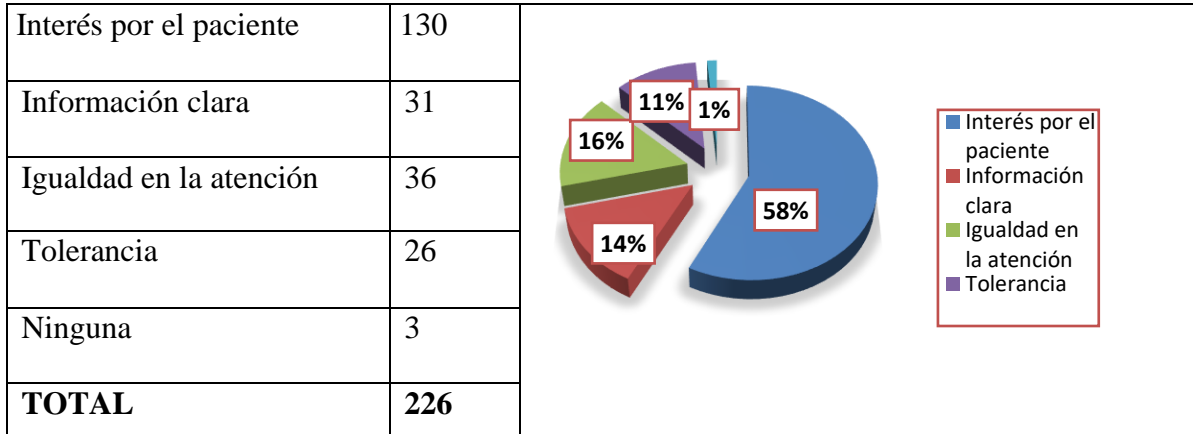
**Tabla 29. La actitud de las personas que le atendieron fue:**



Gráfica 24. Actitud de las personas que le prestaron el servicio a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

Con respecto a esta variable sobre la actitud de las personas que le atendieron, se puede observar que el mayor porcentaje se encuentra en bueno con un 61% y excelente con un 31%, lo que representa que los profesionales y el personal que labora en la ESE Hospital Orito tiene la capacidad y la actitud para atender a los usuarios y resolver las inquietudes, dudas que estos hayan tenido durante la atención.

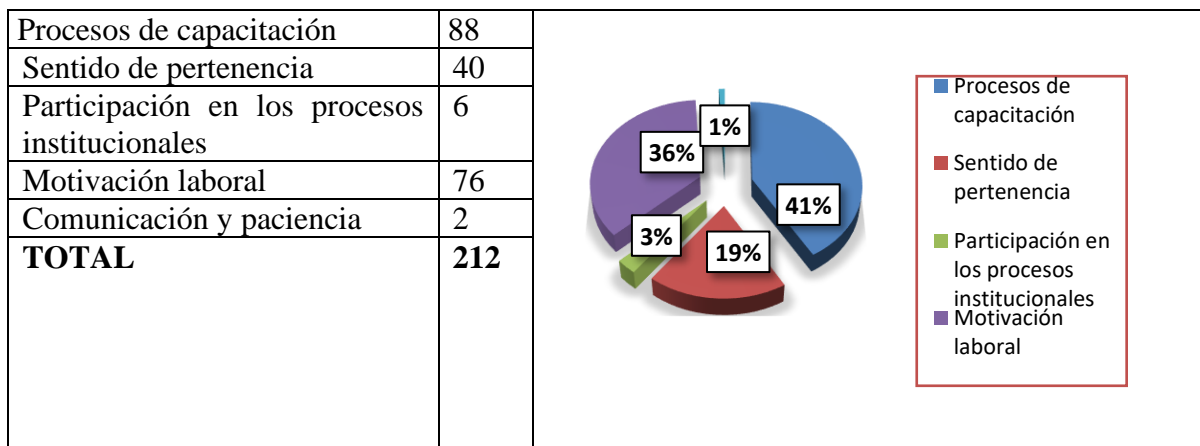
**Tabla 30. Ha observado tratos de humanización en los servicios como:**



Gráfica 25. Tratos de humanización observados por los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la variable anteriormente descrita se puede evidenciar que los tratos de humanización en los servicios el interés por el paciente abarca un porcentaje representativo del 58%, seguidas de la igualdad en la atención con un 36% e información clara con un 31%, lo que significa que la institución con sus diferentes planes, actividades y capacitaciones que se ha realizado al personal ha ido mejorando ciertos aspectos referentes a los temas de humanización y que se apliquen de la mejor manera hacia los usuarios que llegan a la institución para la atención en los diferentes servicios requeridos.

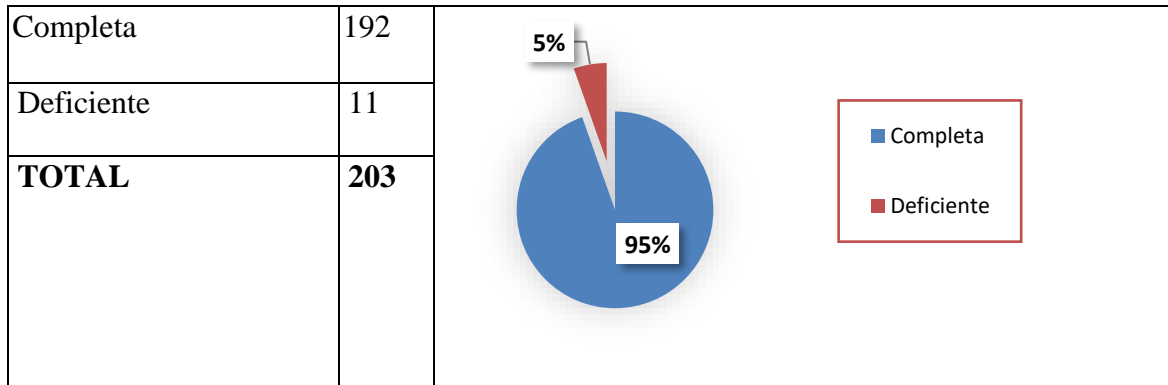
**Tabla 31. ¿Qué elementos considera que se deben fortalecer en los empleados para ofrecer un servicio humanizado?**



Gráfica 26. Elementos a fortalecer en los empleados de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

Con respecto a esta variable sobre los elementos que se deben fortalecer en los empleados para ofrecer un servicio humanizado se puede observar que los más representativos son los procesos de capacitación con un 41% y la motivación laboral con un 36%, lo que quiere decir que la institución debe invertir en el personal sobre estos aspectos para que la atención hacia los usuarios sea más humanizada, con calidad y oportunidad, y por ende la institución sea más competitiva y su nivel de atención se vea reflejada con un personal idóneo y una buena prestación en el servicio de salud.

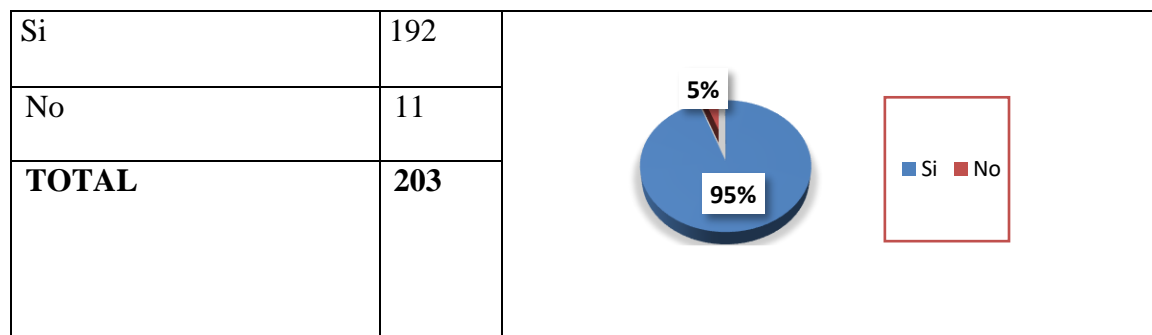
**Tabla 32. La orientación brindada por el personal que labora en la E.S.E. fue:**



Gráfica 27. Orientación brindada por el cliente interno de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la anterior variable podemos observar que la expectativa del usuario frente a la orientación brindada por el personal de la salud que labora en la E.S.E. Hospital de Orito es completa, con un porcentaje del 95%, esto nos da a entender que el personal tiene como prioridad orientar de una manera eficiente a los usuarios tratando siempre de que sus exigencias sean resultados a la mayor brevedad posible con el único fin de que el usuario se lleve la mejor imagen de la institución.

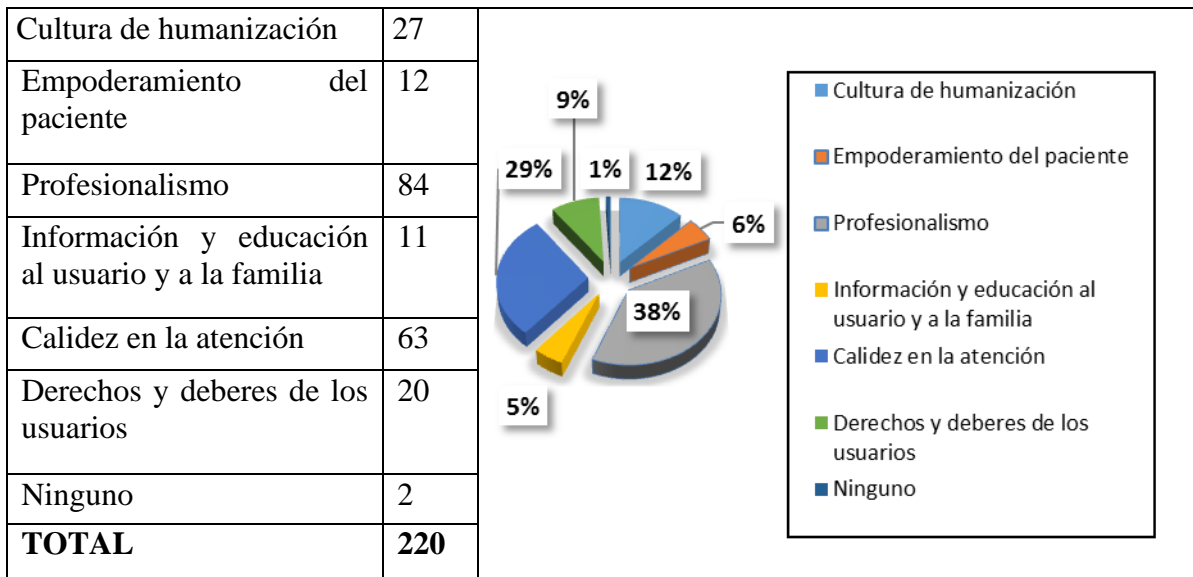
**Tabla 33. ¿Después de asistir a su cita con el profesional de la salud se siente satisfecho con la solución dada a su motivo de consulta?**



Gráfica 28. Distribución de la satisfacción del servicio de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En la anterior variable se puede concluir que los usuarios se sienten a gusto con los servicios de salud que presta la ESE Hospital de Orito, se observa que de los 203 usuarios encuestados el 95% se siente satisfecho después de una cita médica esto debido a que los profesionales de la salud se empoderan de las necesidades de la población oritense mostrando su profesionalismo en el momento de ser aplicado, involucrándose no solo con el paciente, sino que también con sus familiares.

**Tabla 34. Durante la prestación del servicio, observó prácticas de:**

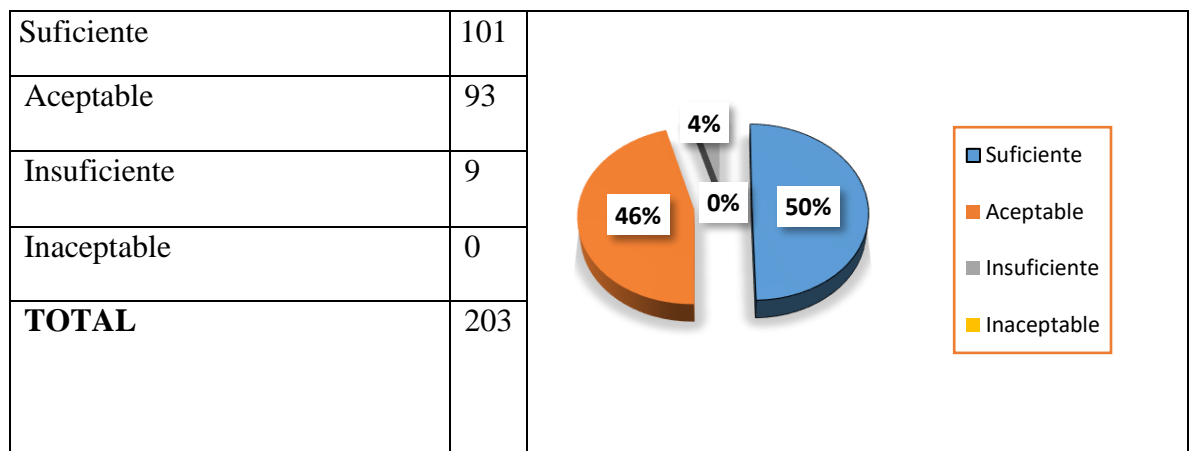


Gráfica 29. Práctica observadas durante la prestación del servicio a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En esta variable sobre la observación de prácticas en la prestación del servicio se puede observar que el profesionalismo es el más representativo con un porcentaje del 38%, seguido de la calidez en la atención con un porcentaje del 29%, lo que representa que la ESE debe mejorar en la calidad de ciertas prácticas que se encuentren directamente y más en contacto con el usuario que recibe los servicios de salud, dentro de esta variable se

puede evidenciar que algunos usuarios respondieron en sus encuestas varias opciones de respuestas lo que genera que se incremente la cantidad de respuestas en comparación con la cantidad de usuarios realmente encuestados.

**Tabla 35. ¿Cómo califica la capacidad del personal de salud respecto a la atención humanizada?**



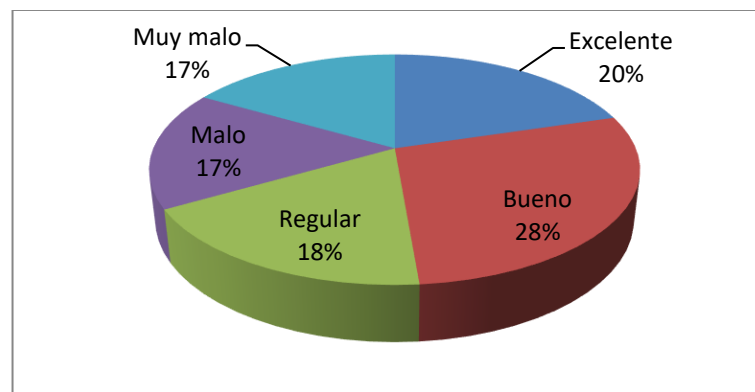
Gráfica 30. Calificación dada al personal respecto a la atención humanizada de acuerdo a los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

Referente a esta variable sobre la calificación de la capacidad del personal de salud respecto a la atención humanizada el ítem más representativo es el suficiente con un porcentaje del 50%, seguidos del aceptable con un 46%, lo que representa que efectivamente la institución requiere invertir más en capacitación hacia el personal que atiende a todos los usuarios y que directa o indirectamente se encuentran laborando en la institución y está en contacto con el usuario en diferentes formas y así los servicios de salud que la ESE preste se den con calidad, oportunidad y eficiencia, con un personal humanizado e idóneo durante la atención.

## 11. Cruce de variables cliente interno

**Tabla 36. Variables ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”?  
vs ¿Cómo califica el servicio que ofrecen sus compañeros en la institución?**

<b>Calificación vs Conocimiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Excelente	61	11
Bueno	85	35
Regular	54	4
Malo	50	0
Muy malo	50	0



Gráfica 31. Relación entre la calificación del servicio y el conociendo del concepto de humanización de los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

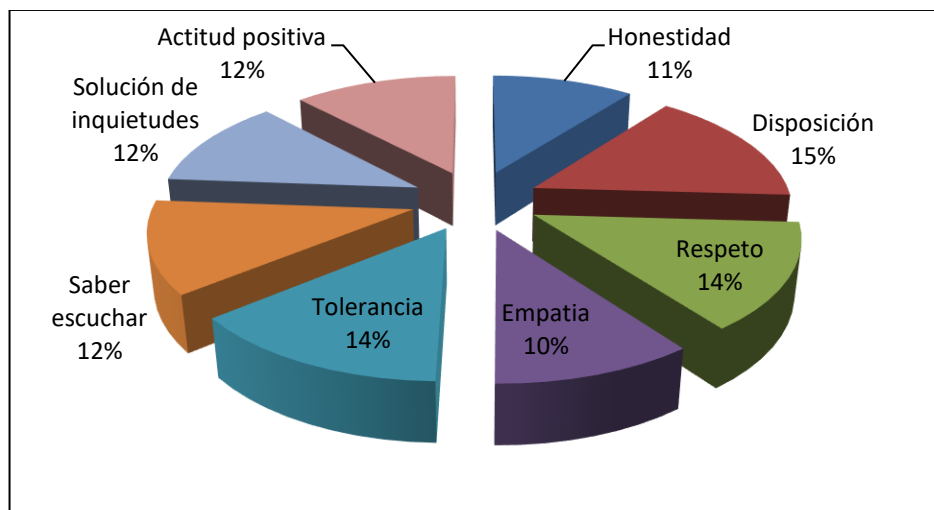
Al realizar el cruce de variables sobre las encuestas realizadas a los empleados entre la calificación del servicio que ofrecen los funcionarios en la institución vrs el conocimiento sobre el concepto del servicio humanizado se puede evidenciar que el mayor porcentaje está en el ítem de bueno con un 28%, y los demás ítem que se observan se encuentran en un promedio del 18%, lo que quiere decir que a pesar de que la mayoría de los funcionarios tienen el conocimiento, les falta aplicarlos en el momento de prestar sus servicios, adicional a esto, les falta compromiso y sentido de pertenencia para dar lo mejor en el momento de



realizar una atención, por lo tanto la ESE debe tomar medidas al respecto y realizar una autoevaluación a cada funcionario sobre cómo se está realizando el trabajo frente a cada servicio prestado, además realizar más capacitaciones sobre el tema de humanización para que cada funcionario aplique la retroalimentación recibida hacia sus usuarios que son la mayor prioridad para la institución.

**Tabla 37. Variables ¿Cómo es su actitud al momento de prestar sus servicios al usuario? vs De los siguientes tratos de humanización, ¿cuál ha evidenciado durante la atención?**

Actitud vs Tratos de humanización	Honestidad	Disposición	Respeto	Empatía	Tolerancia	Saber escuchar	Solución de inquietudes	Actitud positiva
Excelente 23	40	59	53	40	53	46	45	46
Bueno 27	44	63	57	44	47	50	49	50
Regular	17	36	30	17	20	23	22	23
Malo	17	36	30	17	20	23	22	23
Muy malo	17	36	30	17	20	23	22	23



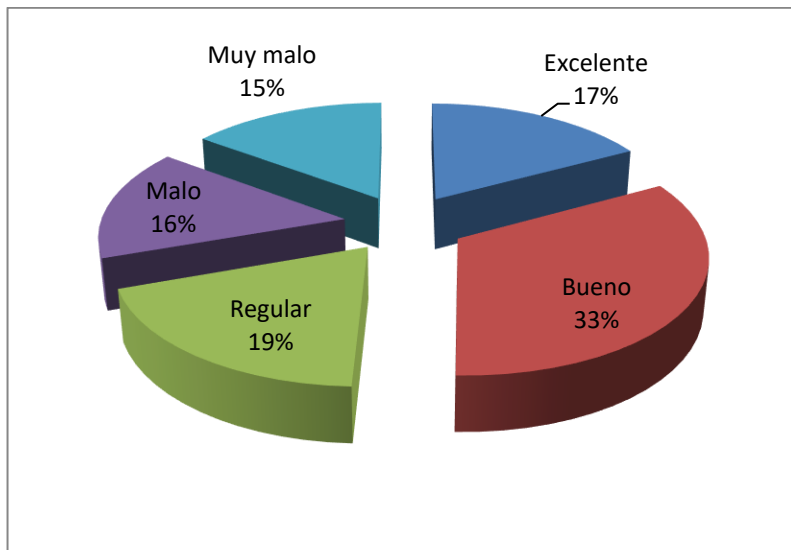
Gráfica 32. Relación entre la actitud del personal y los tratos de humanización del servicio de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En el cruce de variables sobre la actitud en el momento de prestar sus servicios al usuario vs los tratos de humanización durante la atención se evidencia que el mayor porcentaje se encuentra en la disposición para ayudar con un porcentaje del 15%, seguidos del respeto, la tolerancia con un 14%, lo que significa que la actitud que tiene el personal asistencial en el momento de prestar sus servicios son muy bajos y son casi similares a los demás tratos expuestos en la encuesta, indicando que al personal le hace falta un poco más de empoderamiento y conocer algunos principios esenciales que se pueden aplicar en el momento de atender a los usuarios y brindar atención oportuna con calidad y eficacia.

### 11.1 Cruce variables cliente externo

**Tabla 38. Variables ¿Tiene conocimiento sobre el concepto “servicio humanizado”?**  
vs ¿Cómo califica el servicio recibido en la institución?

<b>Calificación vs Conocimiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Excelente	136	103
Bueno	265	232
Regular	151	118
Malo	123	80
Muy malo	118	85



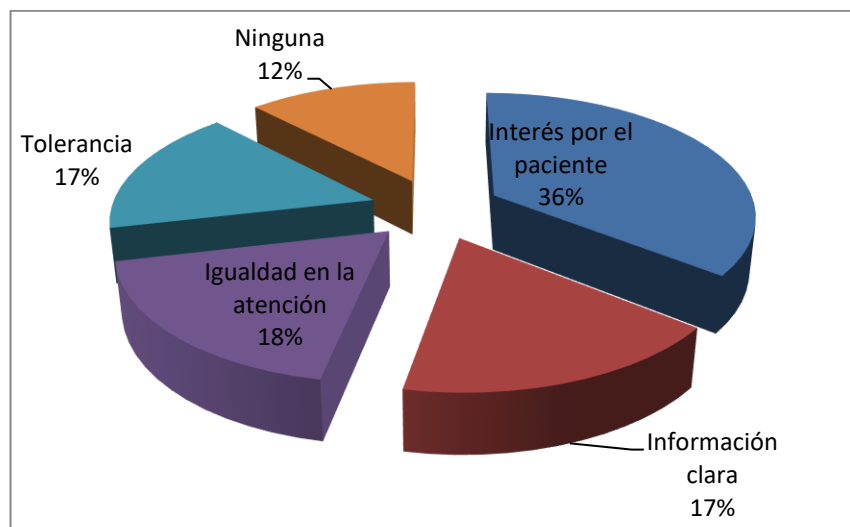
Gráfica 33. Relación entre la calificación del servicio y el conociendo del concepto de humanización de los clientes externos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

En el cruce de las variables de las encuestas realizadas a los usuarios sobre la calificación del servicio recibido en la institución vrs el conocimiento sobre el concepto de humanización se encuentra el mayor porcentaje en el ítem de bueno con un 33%, lo que significa que los usuarios no tienen un conocimiento claro al respecto sobre la humanización y para ellos el servicio que reciben lo califican de bueno, porque a pesar de no tener muy claro dichos conceptos observan que al personal de salud les falta aplicarlos en sus usuarios para que la atención que reciben sea con humanización.

Sin embargo los usuarios califican el servicio de acuerdo al trato que reciben por parte del personal de salud, así no tengan el conocimiento de estos conceptos de humanización e inclusive de sus derechos como usuarios y/o pacientes, para ellos lo importante es recibir muchas veces la atención así no les den el trato que se merecen.

**Tabla 39. ¿La actitud de las personas que le atendieron fue? vs ¿Ha observado tratos de humanización en los servicios?**

Actitud vs Tratos de humanización	Interés por el paciente	Información clara	Igualdad en la atención	Tolerancia	Ninguna	
Excelente	193	94		99	89	66
Bueno	254	155		160	150	127
Regular	145	46		51	41	18
Malo	131	32		37	27	4
Muy malo	130	31		36	26	3



Gráfica 34. Relación entre la actitud del personal en la atención y los tratos de humanización del servicio de acuerdo a los clientes internos encuestados en la E.S.E. Hospital Orito Putumayo.

Al realizar el cruce de las variables entre la actitud de las personas que le atendieron vrs los tratos de humanización en los servicios se evidencia que el mayor porcentaje está en el interés por el paciente con un 36%, lo que significa que los usuarios han visualizado que aún hay personal de salud, que no tiene la actitud y la empatía para atender a sus pacientes y más aún atender con humanización, que hay personal de salud nuevo que les falta adoptar buena actitud en el momento de interactuar con el usuario y que este se sienta satisfecho de recibir los servicios.

## **12. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se logró evidenciar que gran parte de los usuarios encuestados no poseen conocimiento claro respecto a lo que es un servicio humanizado, por tanto no existe percepción del mismo, sin embargo se logró determinar que un alto porcentaje de usuarios de la E.S.E Hospital Orito Putumayo tienen buena percepción tanto de los servicios prestados como del personal que labora en la institución.

Se determinó que entre las principales debilidades que presenta la E.S.E Hospital Orito Putumayo, se encuentra el bajo índice de capacitación al personal por parte de los directivos, aspecto que influye notablemente en la prestación de un servicio humanizado, puesto que aunque todos tienen claro el término, no lo aplican como tal.

De igual manera se identificó que las acciones que desarrolla el personal en torno a la humanización de servicios, son buenas, destacando prácticas en términos de atención a los usuarios, disposición de para ayudar, interés por el paciente y respeto, haciendo necesario el reforzamiento de algunos aspectos como trabajo en equipo, comunicación asertiva e incremento de la motivación laboral que conlleve a generar sentido de pertenencia hacia la institución.

### **13. Recomendaciones**

1. Fortalecer el proceso de capacitaciones para el personal de salud de la E.S.E Hospital Orito Putumayo en temas de calidad y humanización de los servicios.
2. Promover un ambiente ameno entre el talento humano de la institución por medio de diferentes acciones que conlleven a la generación de un buen clima laboral.
3. Replantear el plan de incentivos institucionales con el fin de motivar al personal de la E.S.E. a prestar un servicio con calidad y excelencia.
4. Realizar autoevaluación de procesos trimestralmente para identificar falencias y fortalezas en los servicios los cuales servirán de base para el diseño planes de mejoramiento que permitan alcanzar la satisfacción tanto de usuarios como de empleados.

## 14. Bibliografía

1. Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud [Internet]. Bogotá: 2016 [Consultado 2019 Sep 10] Disponible en:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>
2. Correa-Zambrano ML, La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado [Internet]. Bucaramanga: 2016 [Consultado 2019 Sep 27] Disponible en:  
<https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/300>
3. Ortiz-Gutiérrez LC, Perez-Mantilla LL, Estrategia para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS Assalud en Bucaramanga [Internet]. Bucaramanga: 2015 [Consultado Sep 30] Disponible en:  
<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160187.pdf>
4. Escobar JP, Moreno IC, Roldan M, Talento humano: El factor clave del servicio [Internet]. Medellín: 2013 [Consultado 2019 Sep 30] Disponible en:  
<https://repository.udem.edu.co/handle/11407/138>
5. Escobar JP, Moreno IC, Roldan M, Talento humano: El factor clave del servicio [Internet]. Medellín: 2013 [Consultado 2019 Sep 30] Disponible en:  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/440>
6. Botia-Fonseca O, Rivera-Moreno DP, Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente de grupo UNIPHARM [Internet]. Bogotá: 2008 [Consultado 2019 Sep 30] Disponible en:  
[https://www.academia.edu/21554241/PROPUESTA\\_DE\\_MEJORAMIENTO\\_PARA\\_EL\\_SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE\\_DEL\\_GRUPO\\_UNIPHARM\\_BOGOT%C3%81\\_OLIVETH\\_BOTIA\\_FONSECA](https://www.academia.edu/21554241/PROPUESTA_DE_MEJORAMIENTO_PARA_EL_SERVICIO_AL_CLIENTE_DEL_GRUPO_UNIPHARM_BOGOT%C3%81_OLIVETH_BOTIA_FONSECA)

7. Guerrero-Rojas LM, Ochoa-Gordillo YF, Plan de mejoramiento para la gestión del talento humano en las MIPYMES del sector industrial manufacturero en Pasto durante el periodo 2013 [Internet]. San Juan de Pasto: 2013 [Consultado 2019 Sep 30] Disponible en:  
<http://sired.udenar.edu.co/2507/1/89608.pdf>
8. Salazar-Ceballos CM, Cabrera-Libreros J, Comportamiento actual de la humanización de los servicios de salud en el Hospital San Rafael de Zarzal Valle Del Cauca [Internet]. Zarzal: 2016 [Consultado 2019 Oct 4] Disponible en:  
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/1517?locale-attribute=en>
9. Montoya-Mejillones EV, Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena año 2013 [Internet]. Libertad: Ecuador 2013 [Consultado 2019 Oct 4] Disponible en:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/969>
10. Rodríguez- Castro JA, Daza-Ortega EM, Análisis de la humanización en el área de urgencias y hospitalización de la empresa social del estado Centro 2 ESE Rosas - Cauca [Internet]. Manizales: Caldas: 2018 [Consultado 2019 Oct 7] Disponible en:  
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/2284>
11. Bernal-Aguirre LC, Humanización en la prestación de servicios de salud de la empresa social del estado de primer nivel de atención “Ese Salud Aquitania” Departamento de Boyacá [Internet]. Bogotá: 2015 [Consultado 2019 Oct 11] Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/339013576\\_Humanizacion\\_en\\_la\\_prestacion\\_de\\_servicios\\_de\\_salud\\_de\\_la\\_empresa\\_social\\_del\\_estado\\_de\\_primer\\_nivel\\_de\\_atencion\\_Ese\\_Salud\\_Aquitania\\_Departamento\\_de\\_Boyaca](https://www.researchgate.net/publication/339013576_Humanizacion_en_la_prestacion_de_servicios_de_salud_de_la_empresa_social_del_estado_de_primer_nivel_de_atencion_Ese_Salud_Aquitania_Departamento_de_Boyaca)



12. Ibarra LL, Potosi-Arboleda S, Escobar, Sarzosa J, Grado de humanización de urgencias de la ESE Popayán [Internet] Popayán: 2019 [Consultado 2019 Oct 11] Disponible en:  
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2431/Lexli%20%20Ibarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Ley 1164 de 2017, Por la cual se dictan disposiciones en materia del talento humano en salud [Internet]. Bogotá: 2007 [Consultado 2019 Nov 11] Disponible en:  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf)
14. Departamento del Putumayo [Internet] Putumayo: 2017 [Consultado 2020 Mar 5] Disponible en:  
<http://www.colombiamania.com/departamentos/putumayo.html>
15. Informe rendición de cuentas 2018 [Internet] Orito: Putumayo; 2018 [Consultado 2020 Mar 10] Disponible en:  
<http://www.esehospitalorito.gov.co/images/INFORME-DE-GESTION-A-31-DE-DICIEMBRE-DE-2018-ESE-HOSPITAL-ORITO.pdf>
16. Etnografía del Putumayo 2020 [Internet] Disponible en:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Etnograf%C3%ADa\\_del\\_Putumayo](https://es.wikipedia.org/wiki/Etnograf%C3%ADa_del_Putumayo)
17. Interceramic, Metodología de la investigación [Internet] [Consultado 2020 Mar 15] Disponible en:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf)
18. Eumed.net, enciclopedia virtual; Diseño de la investigación-Tipos de Investigación [Internet] [Consultado 2020 Mar 22] Disponible en:  
[https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disen%C3%B3\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.html#:~:text=](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disen%C3%B3_de_la_investigaci%C3%B3n.html#:~:text=)

Estudios%20descriptivos,que%20sea%20sometido%20a%20an%C3%A1lisis.&text=En%20un%20es  
tudio%20descriptivo%20se,describir%20lo%20que%20se%20investiga.

19. Eumed.net, enciclopedia virtual; selección de la muestra [Internet] [Consultado 2020 Mar 22]

Disponible en:

[https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion\\_muestra.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion_muestra.html)

20. López PL, Población muestra y muestreo [Internet] [Consultado 2020 Mar 22] Disponible en:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

21. Psyma, ¿Cómo determinar el tamaño de una muestra? [Internet] 2015 [Consultado 2020 May

6] Disponible en:

<https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

22. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres



humanos [Internet] 2017 [Consultado 2020 May 15] Disponible en:

<https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

# ANEXOS

# 1. Instrumento de recolección de información

## 1.1 Empleados:

	
<b>ASPECTOS QUE SE DEBEN INTERVENIR EN EL TALENTO HUMANO DE LA E.S.E. DE ORITO PUTUMAYO PARA CONTRIBUIR A LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD - SEGUNDO TRIMESTRE 2020</b>	
<b>ENCUESTA A EMPLEADOS</b>	
Fecha: ____/____/____	
Servicio: _____	
Querido colaborador(a): Esta entrevista tiene el propósito de indagar a cerca de la atención humanizada que brinda el personal de salud de la E.S.E. para identificar los aspectos que influyen en el talento humano y que contribuyen a la humanización de los servicios; su colaboración es valiosa.	
<b>A. Datos Personales:</b>	
Edad	
Cargo	
Tiempo de servicio	
Barrio o Vereda	
<b>B. Humanización:</b>	
1. ¿Tiene conocimiento sobre el concepto "servicio humanizado"?:	
A. Si ____ B. No ____	
2. ¿Cómo califica el servicio que ofrecen sus compañeros en la institución?:	
A. Excelente ____ B. Bueno ____ C. Regular ____ D. Malo ____	
3. ¿Cómo es su actitud al momento de prestar sus servicios al usuario?	
A. Excelente ____ B. Buena ____ C. Regular ____ D. Mala ____	
4. De los siguientes tratos de humanización, ¿cuál ha evidenciado durante la atención?	
A. Honestidad ____ B. Disposición para ayudar ____ C. Respeto ____ D. Empatía ____	
E. Tolerancia ____ F. Saber escuchar ____ G. Solución a inquietudes ____	
H. Actitud positiva ____	
5. Considera usted que la orientación que brindan sus compañeros en la E.S.E. es:	
A. Acertada ____ B. Oportuna ____ C. Deficiente ____ D. Ninguna de las anteriores ____	
6. ¿Por qué considera que se deben aplicar las políticas de humanización en los servicios en salud?	
A. Para mejorar la calidad en los servicios ____ B. Para mejorar la confianza en la atención ____	
C. Para generar compromiso y cambio ____ D. Para brindar atención integral en salud ____	
E. Para mejorar la imagen de la institución ____	



7. Durante la atención al usuario ha observado prácticas de:

- A. Cultura de humanización \_\_\_\_\_ B. Empoderamiento del paciente \_\_\_\_\_  
C. Profesionalismo \_\_\_\_\_ D. Información y educación al usuario y a la familia  
comunicación \_\_\_\_\_ E. Calidad en la atención \_\_\_\_\_ D. Derechos y deberes de los  
usuarios \_\_\_\_\_

8. Considera usted que el servicio que brinda la institución está basada en la  
humanización del paciente cumpliendo con:

- A. Horarios de atención \_\_\_\_\_ B. Trato digno \_\_\_\_\_ C. Respeto a su privacidad \_\_\_\_\_  
D. Confidencialidad de información \_\_\_\_\_

9. ¿Cómo califica la capacidad del personal de salud respecto a la atención  
humanizada?

- A. Suficiente \_\_\_\_\_ B. Aceptable \_\_\_\_\_ C. Insuficiente \_\_\_\_\_ D. Inaceptable \_\_\_\_\_

Gracias Por su Colaboración

## 1.2 Usuarios:



### ASPECTOS QUE SE DEBEN INTERVENIR EN EL TALENTO HUMANO DE LA E.S.E. DE ORITO PUTUMAYO PARA CONTRIBUIR A LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD – SEGUNDO TRIMESTRE 2020

#### ENCUESTA A USUARIOS

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Servicio: \_\_\_\_\_

Señor(a) Usuario: Esta encuesta tiene el propósito de indagar sobre la humanización de los servicios que brinda la institución a las personas que asistieron a las diferentes áreas de atención, con el fin de identificar aspectos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios y lograr la satisfacción de los usuarios.

#### A. Datos Personales:

Edad	
Nivel de escolaridad	
Ocupación	
EAPB	
Régimen	
Barrio/Vereda	

#### B. Humanización:

1. ¿Tiene conocimiento sobre el concepto "servicio humanizado"?:

A. Sí \_\_\_ B. No \_\_\_

2. ¿Cómo califica el servicio recibido en la institución?:

A. Excelente \_\_\_ B. Bueno \_\_\_ C. Regular \_\_\_ D. Malo \_\_\_ E. Muy malo \_\_\_

3. La actitud de las personas que le atendieron fue:

A. Excelente \_\_\_ B. Buena \_\_\_ C. Regular \_\_\_ D. Mala \_\_\_ E. Muy malo \_\_\_

4. Ha observado rasgos de humanización en los servicios como:

A. Interés por el paciente \_\_\_ B. Información clara \_\_\_ C. Igualdad en la atención \_\_\_  
D. Tolerancia \_\_\_

5. ¿Qué elementos considera que se deben fortalecer en los empleados para ofrecer un servicio humanizado.

A. Procesos de capacitación \_\_\_ B. Sentido de pertenencia \_\_\_ C. Participación en los procesos institucionales \_\_\_  
D. Motivación laboral \_\_\_

6. La orientación brindada por el personal que labora en la E.S.E. fue:

A. Completa \_\_\_ B. Deficiente \_\_\_

7. ¿Después de asistir a su cita con el profesional de la salud se siente satisfecho con la solución dada a su motivo de consulta?

A. Sí \_\_\_\_ B. No \_\_\_\_

8. Durante la prestación del servicio, observó prácticas de:

A. Cultura de humanización \_\_\_\_ B. Empoderamiento del paciente \_\_\_\_  
C. Profesionalismo \_\_\_\_ D. Información y educación al usuario y a la familia \_\_\_\_  
E. Calidez en la atención \_\_\_\_ F. Derechos y deberes de los usuarios \_\_\_\_

9. ¿Cómo califica la capacidad del personal de salud respecto a la atención humanizada?

A. Suficiente \_\_\_\_ B. Aceptable \_\_\_\_ C. Insuficiente \_\_\_\_ D. Inaceptable \_\_\_\_

Gracias Por su Colaboración

## **2. Normatividad**

2.1 Ley 100 de 1993: ARTICULO 1o. Sistema de Seguridad Social Integral. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

2.2 Decreto 1011 De 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. “Características – del SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisite para alcanzar los mencionados resultados”.

2.3 Ley 1122 de 2007: Incluye ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

2.4 La ley 1438 del 2011: Tiene como objeto el fortalecimiento del SGSS a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país. En el artículo 3 especifica los



principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud; el numeral (3.8) principio de Calidad; Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo a la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante la Atención Humanizada.

2.5 Resolución 0429 del 2016: Según el ministerio de salud y la protección social, por la cual se adopta la política integral de atención en salud. Este Modelo de Atención Integral en Salud (MIAS,) este modelo determina las prioridades del sector salud a largo plazo, y busca constituir “el marco para la organización y coordinación de actores e instituciones para garantizar que los ciudadanos accedan a servicios seguros, accesibles y humanizados”.

2.6 Decreto 2174 de noviembre 28 de 1996: Por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este decreto se centra en la atención en salud, incluyendo los servicios propios del aseguramiento, la administración de recursos que desarrollan las entidades promotoras de salud, como la prestación de servicios de salud en todos los niveles de atención.