

IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL
SERVICIO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL
HOSPITAL TIMBÍO

JOSÉ ABEL ASTAIZA ARAUJO

SANDRA XIMENA OROZCO FERNÁNDEZ

ANA LUCIA SEGURA PEÑA



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

2020

IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL
SERVICIO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL
HOSPITAL TIMBÍO

JOSÉ ABEL ASTAIZA ARAUJO

SANDRA XIMENA OROZCO FERNÁNDEZ

ANA LUCIA SEGURA PEÑA

Trabajo de grado para obtener el título de psicólogo(a)

Asesora

CLAUDIA MARITZA GAMBOA FRANCO

Ps.Mg. Administración con Énfasis en Gestión Humano



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

2020

NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación "IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL TIMBÍO", presentado por José Abel Astaiza Araujo, Sandra Ximena Orozco Fernández y Ana Lucía Segura Peña. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO:

SOBRESALIENTE:

EXCELENTE: X



CLAUDIA MARITZA GAMBOA F.

Asesora



ANDREA MELISSA PINEDA.

Jurado



MARIA ALEJANDRA CEBALLOS C.

Presidente del Jurado

Popayán, 28 de mayo de 2020

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por darnos el privilegio de la vida, por la sabiduría y las capacidades necesarias para llevar a cabo este largo proceso de formación profesional.

A nuestras familias, especialmente a nuestros padres, hijos y hermanos por su incansable amor y apoyo, por ser el motor de nuestras vidas y forjar en nosotros la importancia de lograr nuestros sueños.

A nuestra asesora y docente Claudia Maritza Gamboa Franco por confiar en nuestro trabajo, por guiarnos a través de su conocimiento y calidez humana en esta difícil pero maravillosa senda de la formación profesional.

A la fundación universitaria de Popayán especialmente a la facultad de ciencias sociales y humanas por permitirnos junto con su equipo de docentes la formación y el crecimiento, no solo a nivel académico, sino también a nivel personal, con la capacidad de contribuir al crecimiento y desarrollo de nuestra sociedad.

Al Hospital Timbío y sus colaboradores por darnos la oportunidad de realizar nuestro trabajo de investigación y colocar en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos durante nuestro proceso universitario.

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo establecer la relación del clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, para lo cual se contó con la participación de una muestra poblacional de 26 miembros asistenciales del área de urgencias para medir clima organizacional y 100 usuarios para conocer la percepción del servicio con respecto a la atención humanizada, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. El instrumento utilizado para conocer el clima organizacional fue la Escala de Clima Organizacional [EDCO] y para la percepción de los usuarios la (encuesta de satisfacción al usuario de urgencias Hospital Timbio), lo anterior dado a la importancia de conocer ¿Cuál es la relación del clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbio?, dando respuesta a la pregunta problema se obtuvo como resultado que el clima organizacional está directamente relacionado con la humanización de los servicios a partir de las percepciones en torno a las variables evaluadas, las cuales mostraron una calificación media con tendencia a la baja, condiciones que se reflejan en el desarrollo de los procesos internos de la institución y evidenciadas en las en las evaluaciones de satisfacción realizadas a los usuarios frente al servicio y al personal.

Palabras claves: clima organizacional, humanización en los servicios en salud, atención humanizada, percepción de la atención humanizada

Abstract

This research work had as objective to establish the relation of the organizational climate for the humanization of health services provided by the care staff of the emergency area of the Timbío Hospital, for which the participation of a population sample of 26 care members from the emergency area, to measure the organizational climate and 100 users to know the perception of the service regarding humanized care, the study was developed under a descriptive quantitative approach. The instrument used to know the organizational climate was the Organizational Climate Scale [CLIOR] and for the perception of the users the (emergency user satisfaction survey Timbio Hospital), the foregoing given the importance of knowing ¿What is the relation of the organizational climate for the humanization of the health services provided by the care staff of the emergency area of the Timbio hospital? answering the problem question, it was obtained as a result that the organizational climate is directly related to the humanization of the services from the perceptions around the evaluated variables, which showed an average rating with a downward trend, conditions that are reflected in the development of the internal processes of the institution and evidenced in the satisfaction evaluations carried out to the users regarding the service and staff.

Keywords: organizational climate, humanization in health services, humanized care, perception of humanized care.

Línea de Investigación

La Línea de Investigación Estudios del Desarrollo Humano y Social, es una base para impulsar transformaciones individuales y colectivas en diferentes contextos, la cual considera al ser humano como un sujeto activo que se construye a partir de la interacción con los diferentes escenarios de los cuales es partícipe. Asimismo, la línea orienta la trayectoria investigativa del programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán, el cual busca consolidarse como referente a nivel local, regional e internacional (Fundación Universitaria de Popayán 2019, p.53). Atendiendo lo anterior y en pro del fortalecimiento de la línea de investigación y a su vez del programa y la universidad, se tomó la iniciativa de desarrollar un proyecto de investigación con personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, desde esta perspectiva se tuvo la oportunidad de aportar a la identificación de los diferentes fenómenos psicosociales que emergen dentro de la organización que presta servicios de salud y los diferentes factores de humanización que mantiene una relación directa con los clientes internos y externos de la misma. Es así como se planteó desde el área de la psicología organizacional identificar la importancia del clima organizacional en las instituciones prestadoras de salud y su relación con la atención humanizada en los diferentes servicios prestados en el área de urgencias del Hospital Timbío.

De esta manera la investigación permitió generar nuevas estrategias de investigación para la formación de los futuros psicólogos, teniendo en cuenta que la Fundación Universitaria de Popayán es una de las primeras instituciones a nivel educativo en realizar aportes de investigación desde la psicología con la capacidad de contribuir al bienestar del trabajo y las organizaciones, y como profesionales en formación se tuvo la oportunidad de aplicar los conocimientos y las experiencias académicas y de investigación a la realidad del contexto.

Índice

Introducción,	1
Planteamiento del problema,	2
Formulación de la pregunta problema,	4
Antecedentes,	4
Contextualización,	10
Hospital Timbío ESE,	10
Valores corporativos,	12
Justificación,	13
Objetivos,	14
Objetivo General,	14
Objetivos Específicos,	15
Referente Conceptual,	15
Metodología,	18
Método,	18
Enfoque,	19
Técnicas,	19
Instrumentos,	20
Población,	20
Resultados,	22
Caracterización sociodemográfica de la población a la cual se le aplicó la escala de clima organizacional EDCO,	23
Resultados de variables de clima organizacional,	26
Valores a tener en cuenta para el análisis de resultados,	26

Análisis de variables del clima organizacional,	34
Estilo de dirección.,	35
Relaciones Interpersonales,	35
Retribución,	35
Disponibilidad de Recursos,	36
Sentido Pertenencia,	36
Claridad y Coherencia en la Dirección,	37
Valores Colectivos,	37
Estabilidad Laboral,	37
Discusión,	39
Conclusiones,	42
Recomendaciones,	43
Referencias bibliográficas,	44
Anexos,	50

Índice de anexos

Anexo 1. Escala EDCO,	50
Anexo 2. Encuesta informal,	55
Anexo 3. Consentimiento informado,	56
Anexo 4. Carta de Presentación,	57
Anexo 5. Encuesta de satisfacción al usuario de urgencias hospital Timbío,	58

Índice de figuras

Figura 1. Logo, 11

Figura 2. Mapa de la institución, 11

Figura 3. Organigrama, , 12

Índice de tablas

Tabla 1. Caracterización de la población, 10

Tabla 2. Valores de Variables, 26

Tabla 3. Percepción de la organización, 26

Tabla 4. Semáforo de Percepciones, 29

Tabla 5. Percepción por jornada laboral, 33

Tabla 6. Variables positivas y negativas, 38

Índice de graficas

Gráfica 1. Sexo de los participantes, 23

Gráfica 2. Edad promedio de los participantes, 24

Gráfica 3. Antigüedad de los colaboradores participantes, 24

Gráfica 4. Cargo de los participantes, 25

Gráfica 5. Variables del Clima organizacional, 26

Gráfica 6. Variables altas, 27

Gráfica 7. Variables Medias, 28

Gráfica 8. Atención Recibida Información General, 29

Gráfica 9. Consulta y procedimiento información general, 30

Gráfica 10. En el área de urgencia del Hospital Timbío, información general, 31

Gráfica 11. Cómo califica su experiencia a nivel general, 32

Gráfica 12. Atención preferencial, 32

Gráfica 13. Tiempo de Espera, 33

Gráfica 14. Variables positivas, 35

Gráfica 15. Variables negativas, 36

Introducción

La presente investigación sobre el clima organizacional para la humanización en los servicios de salud, dirigida al personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, pretendió dar a conocer las variables que afectan la calidad de vida laboral de los colaboradores y por ende la calidad en la atención prestada a los usuarios, lo anterior teniendo en cuenta que el ambiente existente entre los miembros de una organización, se define como clima organizacional, el cual es un determinante en el bienestar de los colaboradores.

Dicha investigación surgió gracias a la necesidad reinante en el Hospital Timbío a partir de los resultados obtenidos en la evaluación de calidad realizada por el área de control interno, el cual mostró que una de las áreas con mayores quejas y reclamos es urgencias, lugar donde se lleva a cabo sin número de procedimientos directamente relacionados con clientes externos, además de los resultados obtenidos por la encuesta realizada por los psicólogos en formación interesados en el tema, la cual arrojó como resultado dificultades en relaciones interpersonales, comunicación organizacional, entre otras; para lo cual se planteó un objetivo general directamente relacionado con “establecer la relación del clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío”, seguido de tres objetivos específicos los cuales entregan información importante para el análisis gracias a la utilización de diferentes instrumentos diagnósticos como son la escala del clima organizacional [EDCO] y la encuesta de carácter informal, instrumentos que se aplicaron al 22% del personal asistencial del área de urgencias correspondiente a 26 colaboradores y la encuesta de satisfacción al usuario de urgencias Hospital Timbío. Es importante resaltar que la presente investigación es de tipo descriptivo, desde un enfoque cuantitativo y con un diseño transversal.

Finalmente, dado todo el proceso anterior, el trabajo de investigación presenta cada uno de los resultados obtenidos, los cuales dan respuesta a cada uno de los objetivos planteados inicialmente, con relación al clima organización, humanización en salud y la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por el personal asistencial del área de urgencias; además da a conocer la discusión con cada uno de los referentes e investigaciones realizadas por diversos autores, así como también las respectivas conclusiones y recomendaciones que se plantearon desde el presente trabajo de investigación.

Planteamiento

El clima organizacional compuesto por diferentes variables entre las cuales se pueden distinguir el liderazgo, el sentido de pertenencia, trabajo en equipo, entre otras, afectan positiva o negativamente la calidad de vida laboral de los colaboradores internos y por ende la prestación del servicio humanizado, eficaz y eficiente hacia el cliente externo, lo anterior permite identificar la referencia que se hace a la humanización en los servicios de salud, la cual se ha convertido en una problemática no solo a nivel mundial, sino que también está presente en el contexto nacional, departamental y local, lo anterior se soporta con base a los estudios que durante los últimos años en Colombia se han llevado a cabo, la encuesta del Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE] (2012) (como se citó en Agrada-Villota, 2017), mostró la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio que prestan las entidades arrojando resultados muy bajos que afectan los procesos de humanización. Es decir, existe insatisfacción en un 24% de los ciudadanos frente a la rapidez en la entrega de los trámites, un 19% en relación al acceso a información y servicios, un 18% manifiesta satisfacción frente a la calidad del personal asistencial. Para el 2014, la percepción y la satisfacción en la facilidad de acceso a los servicios de salud fue

del 54% de los usuarios, lo que indica que el 46% restante consideraron difícil el acceso a los servicios de salud de su EPS.

La atención humanizada, el buen trato, el respeto por los derechos y las necesidades de los usuarios, se ha dejado de lado, haciéndose invisible en la gran mayoría de instituciones prestadoras de salud, incluido el Hospital Timbío, donde según el informe de seguimiento a quejas, reclamos y sugerencias (primer semestre vigencia 2019), arroja que los resultados más altos están en quejas y reclamos con un porcentaje de 23% y de acuerdo a el ítem denominado hallazgos por áreas, donde se puede identificar que el área de urgencias presenta un 100% en quejas por demoras, mala atención, malos procedimientos y entrega errónea de resultados (Hospital Timbío, 2019). Por otra parte se logra también evidenciar malestar en variables tales como relaciones interpersonales en el área de urgencias, según encuesta elaborada y aplicada por psicólogos en formación interesados en el tema de investigación, donde además se pudo conocer que no se cuenta con un clima organizacional adecuado, específicamente en lo relacionado con las dificultades para solicitar cambios de turno, falta de apoyo por parte de los compañeros en momentos de alta tensión, saturación, poco respaldo por parte de la organización en cuanto a procesos de formación y desarrollo personal, profesional, sin dejar de lado la falta de insumos requeridos para sus labores en los tiempos esperados .

Partiendo de lo anterior, y atendiendo el llamado y el sentir institucional se logra identificar que el Hospital Timbío al ser una institución del sector salud debe caracterizarse por mantener un clima organizacional saludable que promueve la humanización del servicio, partiendo desde los mismos colaboradores, pasando por el apoyo entre colegas e involucrando a los mismos usuarios que son la razón y fuente del servicio, en este caso la atención estuvo centrada en el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, esto teniendo en cuenta que hasta la fecha

dicha institución no ha implementado programas orientados al bienestar y calidad de vida de sus colaboradores factor que impacta directamente en la percepción de los usuarios, generando desconfianza frente al servicio y a los colaboradores de urgencias, al crecimiento económico y los estándares de calidad, entre otros, convirtiéndose en un obstáculo directo para la adquisición de su acreditación y el logro de los objetivos plasmados en su visión.

Formulación del problema

Por lo anterior surge la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación del clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío?

Antecedentes

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación, el cual tuvo como misión abordar la importancia del clima organizacional en la humanización de los servicios de salud, se consideró pertinente resaltar que actualmente existen muy pocas investigaciones que incluyen las dos variables de estudio, clima organizacional y humanización de los servicios de salud. Por tal motivo, para la presentación de los antecedentes más relevantes se dio inicio con las investigaciones internacionales, seguida de las nacionales y por último las locales, así:

Antecedentes internacionales

Juárez (2018), en su investigación, la cual busca medir el Clima Organizacional entre los trabajadores del Hospital La Villa, ciudad de México, a través del método observacional, transversal y descriptivo, donde tuvo en cuenta una población de 264 trabajadores, para la recolección de información se aplicó el cuestionario de clima organizacional tipo Likert y para su análisis se utilizó un paquete estadístico. Como resultados se pudo evidenciar que existen una serie de componentes, entre los cuales se resalta la motivación, liderazgo, la reciprocidad y participación

como los mejores evaluados, sin embargo existen subcomponentes que desfavorecen el clima organizacional como la retribución, el reconocimiento a la aportación, el intercambio de información y el involucramiento en el cambio; en conclusión se resalta que la motivación y liderazgo están relacionados con un buen nivel de clima organizacional, influyendo directamente en la adaptación al contexto laboral. Se citó el presente antecedente ya que guarda una relación con el tema a estudiar, específicamente hablando del clima organizacional.

Por otra parte, Lapo y Bustamante (2018), Guayas (Ecuador), en su investigación, buscan demostrar cómo las dimensiones de las actitudes laborales y el clima organizacional influyen en el comportamiento prosocial de los trabajadores de la salud. Aplicando una encuesta y tres cuestionarios tipo Likert. Dicha investigación se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo y transversal de carácter exploratorio. Donde tuvo en cuenta una población de 583 colaboradores de hospitales. Como resultado se obtuvo que el clima organizacional influye de manera directa sobre la variable mediadora actitudes laborales, y ésta a su vez sobre el comportamiento prosocial. La anterior investigación se tuvo en cuenta ya que muestra que si existe una influencia del clima organizacional sobre las actitudes laborales.

En este orden de ideas, Cáceres (2016), en su investigación, tuvo como propósito determinar la relación entre el Clima organizacional y la calidad de atención primaria en salud, en el Arenal- Ica (Perú), este estudio fue de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 22 colaboradores del puesto de salud. Como instrumento se utilizó el cuestionario para evaluar el clima organizacional y otro para evaluar la calidad de atención primaria en salud; como resultado se logró identificar que por lo menos un 27 % de la población calificó el clima organizacional como bueno y el restante 73% entre regular y deficiente. En cuanto a la variable calidad de atención, se evidenció que el 77 % de la población

encuestada manifiestan que es regular y deficiente y el 23% restante consideran que es buena. Se enfatiza en esta investigación como un antecedente importante, ya que permite contextualizar y aterrizar la propuesta de investigación teniendo en cuenta el alto grado de relación en cuanto a las variables y los objetivos planteados; a continuación, se considera retomar los siguientes antecedentes nacionales.

Antecedentes nacionales

Bernal (2015), en su investigación, la Humanización en la prestación de servicios de salud de la ESE Aquitania, Boyacá - Colombia, en la que se planteó como objetivo formular un conjunto de estrategias que permitan que el proceso de humanización sea una política exitosa en la institución, para lo cual se utilizó una metodología cualitativa con un diseño descriptivo e interpretativo, se seleccionaron aleatoriamente 25 colaboradores de la ESE, para el desarrollo de la investigación se utilizó como instrumento entrevistas de carácter informal; de acuerdo a los resultados lograron identificar que existe una serie de variables que permiten la confianza en la labores, la motivación, la satisfacción y el bienestar en general, es decir todo lo anterior es posible si se genera un equilibrio entre el entorno físico, el clima organizacional y la condiciones de trabajo, sin embargo se presenta lo contrario cuando se genera un desequilibrio en los factores mencionados, esta investigación es útil debido a que estudia la humanización dentro de un contexto asistencial, como se pretende en el presente trabajo.

Además, Cortes (2015), en su investigación, aporte de la humanización a los servicios del área de urgencias en la ESE Tumaco, la cual tiene como propósito llevar a cabo un proceso de sensibilización y concientización a los colaboradores con relación a la humanización de los servicios, con el fin de generar estrategias que permitan mejorar la calidad de vida de los usuarios,

sus familias e institución. El presente trabajo utilizó una metodología cualitativa, esta investigación está basada en la etnografía, como instrumento se utilizó la encuesta y se contó con la participación de 50 usuarios. Los resultados obtenidos indican que existen diferentes factores que influyen y desfavorecen en la humanización en los servicios entre ellos la sensibilización, concientización y falta de compromiso, además se destaca que los usuarios en su gran mayoría presentan condiciones de vulnerabilidad, situación que los hace más susceptibles; esta investigación se destaca por mostrar claramente la necesidad de la humanización de los servicios de salud en el área de urgencias.

Montero (2015), en su trabajo de investigación, optó por realizar un diagnóstico del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial, específicamente enfermería del Hospital especializado de Lérica-Tolima, dicho estudio se ejecutó desde un enfoque cuantitativo, observacional y descriptivo, de corte transversal, para la recolección de los datos utilizó como instrumento una encuesta tipo Likert, la cual fue aplicada a 36 colaboradores del área asistencial, como resultados, se destaca que por lo menos un 85% de la población encuestada manifiesta insatisfacción y agotamiento debido a la sobrecarga laboral; lo cual hace que se vea afectado el clima organizacional; por otra parte una gran mayoría de los colaboradores manifiesta satisfacción debido a las políticas internas ejecutadas por el área de bienestar específicamente con los incentivos que la institución brinda por el cumplimiento en las tareas asignadas. Este antecedente permite conocer cómo incide la satisfacción laboral en el personal de enfermería quienes hacen parte del personal asistencial.

Gaitán y Flores (2014), en su investigación, evalúan el impacto de la humanización en el sistema de gestión de la calidad del Hospital de Fontibón, Bogotá – Colombia, para lo cual se planteó como objetivo el diseño de un diagnóstico para identificar la efectividad de las acciones

implementadas en la humanización del servicio. El estudio se hizo mediante un análisis estadístico, la información fue recolectada a través de entrevistas y encuestas realizadas a 229 usuarios y 45 al personal asistencial. De acuerdo a los resultados se logró identificar que las acciones que se han implementado en la institución influyen positivamente en el sistema de gestión de la calidad y favorecen la satisfacción de los usuarios, además se considera necesario el diseño y la implementación de herramientas que permitan evaluar y fortalecer factores relacionados con la humanización, finalmente se resalta la importancia de sensibilizar a los usuarios con relación a los tiempos de espera y la atención preferencial. Se retoma la presente investigación debido a que estudia y evalúa la humanización como un componente fundamental en el entorno asistencial.

Por otra parte, Bejarano (2017), en su investigación, la cual tuvo como objeto comprender la percepción que tiene los diferentes actores institucionales con respecto a la humanización en una IPS de Cali. Se desarrolló a través de un enfoque cualitativo desde un estudio intrínseco y descriptivo, utilizando como instrumento la entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada a los colaboradores entre ellos administrativos, asistenciales y usuarios, la información fue procesada mediante el software ATLAS.ti; en el cual se obtuvo como resultado que existe una serie de factores que facilitan la humanización de los servicios en salud, entre ellos la capacitación constante, la competencia, personal con vocación de servicio y el respeto por los derechos y deberes de los usuarios. Sin embargo, existen factores que desfavorecen la humanización entre ellos el tipo de contratación del personal asistencial, el cual afecta el compromiso laboral y por ende el sentido de pertenencia. A continuación se mencionaran los antecedentes de carácter local relacionados con el clima organizacional y la humanización de los servicios de salud en el área de urgencias.

Antecedentes locales

Ibarra, Potosí y Sarzosa (2019), en su investigación realizada en la ESE Popayán, tuvieron como propósito determinar el grado de humanización en el servicio de urgencias. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, transversal. Se contó con la participación de 20 colaboradores y 20 usuarios a los que se les aplicó como instrumento una encuesta. Los resultados obtenidos demuestran que el grado de la humanización aumenta y se percibe de manera favorable, si se actúa conforme a principios como la ética, la dignidad y el respeto, además de generar estrategias que permitan el acceso oportuno a los servicios de salud. Se destaca la presente investigación ya que es un referente a nivel local en cuanto a la humanización de los servicios.

Betancur, et al. (2019), en su investigación, la humanización en el servicio de enfermería Clínica Santa Gracia, propusieron determinar el conocimiento de los usuarios frente al cuidado humanizado en hospitalización y urgencias recibido por parte del personal de enfermería; fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, y un diseño observacional, descriptivo. La muestra fue de 100 pacientes de hospitalización y urgencias. Se utilizó como instrumento una encuesta de percepción acerca de los cuidados en enfermería, los datos fueron analizados a través de un programa de base de datos. Como resultado se destaca que urgencias es una de las áreas con mayor demanda presentando demoras en los tiempos de atención y suministro de medicamentos, sin embargo, se considera que la humanización en los servicios es buena. Esta investigación es importante ya que recopila información necesaria con relación a una de las variables de estudio.

Daza y Rodríguez (2018), en su trabajo de investigación, Análisis de la humanización en el área de urgencias y hospitalización de la ESE. Rosas, plantearon como objetivo identificar la percepción que tienen los colaboradores y los usuarios sobre el cuidado humanizado en el área de urgencias y hospitalización. El estudio se desarrolló desde un enfoque mixto, de tipo descriptivo.

Los instrumentos utilizados fueron la observación directa, la revisión documental, la entrevista y la encuesta. La muestra estuvo conformada por 10 colaboradores asistenciales del área de urgencias y 120 usuarios. Como resultado se obtuvo respecto de las percepciones del personal de salud y los usuarios, que esta depende de las experiencias y las condiciones socioeconómicas de cada individuo, además resalta que la percepción es consecuencia de la interacción y el contacto directo del usuario y el personal de salud. Se puede concluir que los usuarios perciben el servicio de urgencias eficiente.

Contextualización

Hospital Timbío ESE

Fue fundado hace más de 30 años en el Municipio de Timbío (Cauca), ubicado en la carrera 22 N° 18 esquina, Barrio San Judas, es una empresa social del estado, una institución prestadora de salud, que presta los servicios del primer nivel de complejidad a los 35000 habitantes (Centro de Salud de Timbío ESE, s.f., p.1).

Entre ellos se atienden niños, niñas, adolescentes, adultos y adultos mayores del municipio y toda aquella población extranjera, del país y de la región que requieren de sus servicios, entre las principales causas de consulta están infecciones urinarias en niños, accidentes de tránsito, partos y enfermedades crónicas como hipertensión arterial, entre otros; es una institución de carácter público que cuenta con 120 empleados aproximadamente, quienes tienen periodos de contratación mínimo de 6 meses en adelante, caracterizados de la siguiente manera.

Tabla 1. Caracterización de la población

	Personal del Hospital Timbío			
	Número	Planta	OPS	Contratación directa provisional
Personal Asistencial	63	3	60	
Personal Administrativo	49	5	35	9
Personal de servicios Generales	4	1	3	

Conductores	4	4		
Total	120	9	102	9

Fuente: elaboración propia

Frente a lo anterior es importante resaltar que el número de empleados de planta es muy bajo, hecho que puede estar relacionado con las condiciones socio políticas de la institución, ya que se presenta una alta rotación del personal principalmente en épocas electorales.

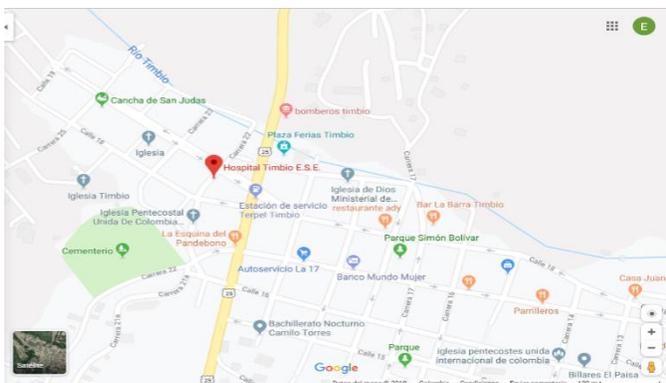
Visión

ser para el 2020 la mejor Empresa Social del Estado del Departamento del Cauca, en prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad con calidad, respaldada por estándares de excelencia, con recurso humano y tecnológico calificado, infraestructura adecuada, sostenible, y competitiva, generando altos niveles de satisfacción a los usuarios, con el compromiso y enfoque de seguridad al paciente, con utilización eficiente y eficaz de los recursos, que genere rentabilidad económica, y social con el mejor modelo de atención en salud.(Centro de Salud de Timbío ESE, s.f., p.4)

Figura 1. Logo

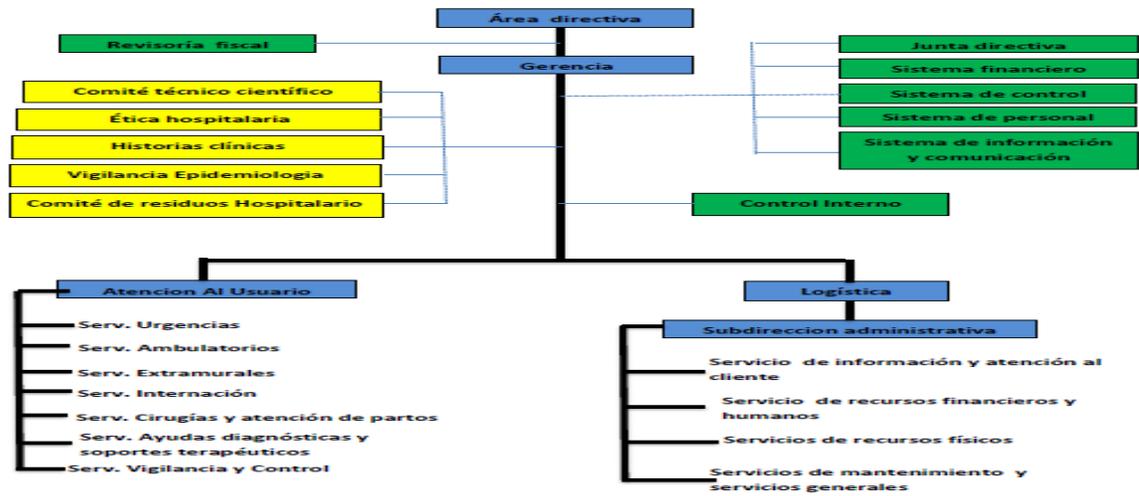


Figura 2. Mapa de la institución



Fuente: Centro de Salud de Timbío ESE, s.f., p.3

Figura 3. Organigrama



Fuente: Centro de Salud de Timbío ESE, s.f., p.3

Valores corporativos

Responsabilidad

Lealtad

Respeto

Compromiso

Solidaridad

Ética

Integralidad

Humanización

Principios corporativos

Oportunidad

Eficacia

Eficiencia

Universalidad

Mejoramiento continuo

Confidencialidad

Transparencia

Autocontrol

Justificación

Fue importante llevar a cabo el presente proyecto de investigación, el cual brindó la oportunidad de aplicar todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante el proceso de formación profesional, especialmente aquellos obtenidos desde la psicología organizacional, la cual facilita las herramientas necesarias para identificar las problemáticas existentes en las diferentes organizaciones, en este caso las que se evidencian en el área de urgencias del Hospital Timbío, con relación al clima organizacional y las prácticas de humanización en los servicios de salud que afectan significativamente el bienestar del personal y la calidad de la atención de los usuarios de dicho proceso. Además, permitió identificar las variables del clima organizacional que influyen en la humanización de los servicios de salud, la calidad de vida del personal asistencial del área de urgencias e identificar la percepción de los usuarios frente al servicio y analizar las variables del clima organizacional que afectan la humanización de los servicios de salud, permitiéndole a la institución implementar estrategias que conlleven a dar solución a las necesidades que desde la gerencia se manifestaron con relación a la evaluación emitida desde control interno a través del informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias[PQRS] del primer semestre de 2019 del Hospital Timbío (2019), donde se evidencia claramente que el área de urgencias cuenta con un mayor número de quejas frente al trato y la atención hacia los usuarios.

Por dichas razones desde el campo de la psicología organizacional se hizo relevante conocer las causas que producen el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización y las consecuencias que estas tienen frente a la prestación de los diferentes servicios, en este caso los servicios humanizados en salud.

Chruden y Sherman (1999, como se citó en Dorta-Quintana, 2013), afirman:

En un estudio acerca del clima organizacional y el trabajo, revelan que una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad (párr.12)

Con base en el enunciado anterior se formuló el presente proyecto de investigación resaltando que resulta ser innovador ya que en el contexto universitario de la Fundación Universitaria de Popayán puede ser considerado como de los primeros ejercicios de investigación con relación a la humanización del servicio desde una mirada de la psicología organizacional, aperturando un campo de acción más para el psicólogo organizacional, estandarizando, además, herramientas que permitan fortalecer la atención humanizada y el clima organizacional del Hospital Timbío.

Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación del clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío.

Objetivos Específicos

Caracterizar las variables del clima organizacional del personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío.

Identificar la percepción de los usuarios del servicio de urgencias con relación a la humanización del servicio del Hospital Timbío.

Analizar las variables del clima organizacional que afectan positiva y negativamente la humanización de los servicios de salud prestados en el área de urgencias del Hospital Timbío.

Referente Conceptual

El presente trabajo da a conocer aportes de diferentes autores en relación al tema de investigación, en este caso clima organizacional y humanización.

Según la OPS y la OMS en Colombia la protección social se ha consolidado a través del Sistema de Seguridad Social Integral, dentro del cual está el sistema de Seguridad Social en Salud, con los que se provee de servicios y de asistencia social a la población. En particular el Sistema de Seguridad Social en Salud creado mediante la Ley 100 (1993) y modificado mediante la Ley 1122 (2007), el cual cuenta con dos regímenes, el contributivo de obligatoria afiliación para quienes son empleados o tienen capacidad de pago y el subsidiado, para la población pobre no asegurada. (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2009, p.1).

Teniendo en cuenta que la salud es catalogada como un derecho fundamental y está presente en el transcurso de la vida, se busca brindar una atención humanizada, por tal motivo se cita a Hoyos, Cardona y Correa (2008), quienes la definen:

Como la atención dirigida al ser humano, en la que interactúan dimensiones como la biológica y la psicológica, dado mediante la búsqueda del bienestar individual y colectivo

ante cualquier circunstancia; es por dicha razón que se asocian las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud.

(p.3).

De acuerdo con Díaz (2017):

La falta de un verdadero acceso a una atención en salud oportuna y de calidad, así como las crecientes quejas sobre el mal proceder y abusos de muchos profesionales de la salud, han con-vertido este escenario en terreno de desesperación, angustia, impotencia y rabia.

(p.10).

Por todo lo anterior, es importante tener en cuenta que el Ministerio de La Protección Social mediante el Decreto 1011 (2006) establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, determina el conjunto de instituciones, normas, requisitos y mecanismos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en Colombia; en el presente decreto se disponen las siguientes definiciones:

Atención de salud, se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción, prevención diagnóstico, tratamiento, rehabilitación que se prestan a toda la población y la Calidad de la atención de salud, se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa (Decreto 1011, 2006, p.2).

Por lo tanto, para hablar de humanización se hace necesaria la sensibilización del personal del área asistencial, quienes están directamente relacionados con el usuario; por eso es importante tener en cuenta que la satisfacción, el desarrollo personal y el nivel de productividad están influenciados por las condiciones del clima organizacional; por dicha razón es pertinente citar a

Méndez-Álvarez (2006), el cual define al clima organizacional como: “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables” (p.108); es decir que el clima organizacional es producto de una serie de condiciones que determinan la percepción interna de los colaboradores.

En este orden de ideas, Litwin y Stringer (como se citó en García, 2009), consideraron que el clima organizacional se concibe a partir de los “efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes como las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización” (p.46).

Por tal motivo es importante tener en cuenta la calidad de vida laboral, como lo menciona Granados (2011):

Este concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (Casas & Co., 2002). La Calidad de vida laboral como proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales. Según Casas & Co. esta perspectiva trata de reconciliar los aspectos del trabajo relacionados con las experiencias humanas y con los objetivos organizacionales (p.271).

Por lo anterior, se considera pertinente tener en cuenta lo mencionado por Dessler (1976 como se citó en García, 2009), el cual refiere que “la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores” (p.46); dicha definición está basada en el trabajo de Forehand y

Gilmer (1964 como se citó en García, 2009), quienes plantean el clima como “un conjunto de características constantes que describen una organización y la distinguen de otra, dichas características influyen en el comportamiento de las personas que la forman, entre ellas propone algunas variables como liderazgo y la dirección en la metas”(p.46); según esta afirmación se puede concluir que el clima está basado en una estructura determinada por variables o dimensiones, entre ellas como lo refiere Sodarsky (1977 como se citó en García, 2009), “la conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad y salario, las cuales se destacan para medir el clima organizacional” (p.46).

De acuerdo con Escorel (2007, como se citó en Daza y Rodríguez, 2018), hablar de humanización también hace referencia al aumento de la responsabilidad de los colaboradores con relación a los servicios de salud, es decir implica cambios respecto a la cultura de atención al usuario y los procesos de salud además de garantizar a los profesionales las condiciones dignas para el desarrollo de su trabajo, fortaleciendo el trabajo en equipo y los procesos internos dándole importancia a la dimensión subjetiva y social en todas las prácticas de atención en salud.

Metodología

Método

Para establecer la relación del clima organizacional en la humanización del servicio en el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, se realizó una investigación de tipo descriptivo, no experimental, que permitió obtener una descripción detallada de los fenómenos investigados, según Hernández-Sampieri et al. (2014) “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.82). El estudio se hizo desde un diseño transversal, los datos se tomaron con base en la aplicación de los instrumentos y las técnicas elegidas que dieron cuenta del clima

organizacional en el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío y la percepción que tienen los usuarios frente a la humanización del servicio, la investigación tuvo un alcance descriptivo porque busca saber cómo el clima organizacional afecta la humanización del servicio, como lo indica Hernández-Sampieri et al. (2014) “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (p.82).

Por lo anterior, en la investigación se buscó conocer cuáles eran esas variables del clima organizacional que podrían estar afectando la humanización del servicio en el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío.

Enfoque

Esta investigación se asumió desde un enfoque cuantitativo basado en la obtención de los datos estadísticos y cuyos resultados se analizaron e interpretaron para saber la relación que tiene el clima organizacional en la humanización de los servicios en el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío.

El enfoque cuantitativo según: Hernández-Sampieri et al. (2014), es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso (p.27).

Técnicas

La obtención de datos se hizo mediante la recolección directa de información que permitió dar respuesta a los planteamientos plasmados en la investigación, por tal motivo se utilizó como técnica metodológica encuestas de carácter informal (Anexo 2). De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014) “En los dos procesos, las técnicas de recolección de los datos pueden ser

múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, etc.” (p.29).

La forma de recolección, para conocer la percepción del usuario se realizó mediante la aplicación de 100 encuestas de satisfacción, 25 encuestas semanalmente en diferentes jornadas laborales (Anexo 5).

Instrumentos

Para conocer el clima organizacional del área de urgencias del Hospital Timbío, se utilizó la Escala de Clima Organizacional [EDCO] (Anexo 1) elaborada por Acero, et al. (s.f.), el cual consta de 40 ítems los cuales están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa, su calificación es de forma sistematizada.

EDCO emplea 40 ítems que valoran 8 subescalas del clima organizacional que son las siguientes:

Relaciones interpersonales

Estilo de dirección

Sentido de pertenencia

Retribución

Disponibilidad de recursos

Estabilidad

Claridad y coherencia en la dirección.

Valores colectivos.

Población

La investigación fue dirigida a una institución prestadora de servicios de salud como lo es el Hospital Timbío, con un universo poblacional de 120 colaboradores, para dicha investigación

se tuvo en cuenta el 22% de la población, es decir 26 colaboradores asistenciales del área de urgencias de los cuales existen (11) médicos, (14) auxiliares de enfermería y (1) enfermero jefe. A quienes se les aplicó el respectivo instrumento y la encuesta de carácter informal, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión señalados posteriormente.

Además, se aplicó la encuesta de satisfacción a una población de 100 usuarios para identificar la percepción acerca de los servicios de urgencias con relación a la humanización.

Criterios de inclusión. Para efectos de la investigación solo se tuvo en cuenta el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío los cuales debían contar con una vinculación directa con la institución.

Criterios de exclusión. Para efectos de la investigación no se tuvo en cuenta personal asistencial con vinculación por convenio de prácticas o pasantías, personal administrativo, personal de servicios generales y conductores.

Aspectos Éticos. El ejercicio de la profesión psicológica se rige por las normas dictadas en la Ley 1090 (2006), por lo tanto, el proceso investigativo se desarrolló bajo estrictos criterios de responsabilidad, compromiso, cooperación y comunicación con la población involucrada en la investigación.

En la investigación se tuvo presente las condiciones favorables para la salud y el bienestar integral tanto en la población de estudio como en los investigadores, en donde estos intercambios de perspectivas favorecieron al crecimiento social y educativo; como lo expide la Ley 1753 (2015) en el artículo 3° los pilares que favorecen la construcción de armonía, equidad y educación.

Los investigadores efectuaron su estudio bajo el principio fundamental de integridad, donde se manejó de manera cautelosa, prudente y dentro de los límites necesarios toda la

información recogida en la investigación. Teniendo en cuenta los deberes de confidencialidad en el secreto profesional.

Se empleó un formato de consentimiento informado (Anexo 3) en donde los participantes manifiesten la libre participación en los procesos de investigación con lo que se dio cumplimiento al principio de autonomía.

La investigación se desarrolló en el momento que se tuvo la autorización tanto de las directivas de la Fundación Universitaria de Popayán como del jefe directo del Hospital Timbío y al finalizar el proceso se realizó un informe para la institución con el fin de socializar los resultados obtenidos, los cuales les serán útiles para implementar estrategias y recursos encaminadas al bienestar de la población interna como externa.

Resultados

Una vez aplicados los instrumentos relacionados con la información que permitieron cumplir los objetivos, se procede a hacer una interpretación y análisis de los resultados obtenidos gracias a la aplicación de la escala de clima organizacional (EDCO) a los 26 colaboradores del área asistencial del Hospital Timbío.

Objetivo 1 “Caracterizar las variables del clima organizacional que determinan en la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del hospital Timbío”.

Para el objetivo específico uno se procedió a aplicar la escala de clima organizacional EDCO, que consta de 40 ítems y evalúa 8 variables (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos) las cuales, fueron analizadas e interpretadas de acuerdo a la valoración de la misma, obteniendo los siguientes resultados:

Caracterización sociodemográfica de la población a la cual se le aplicó la escala de clima organizacional EDCO

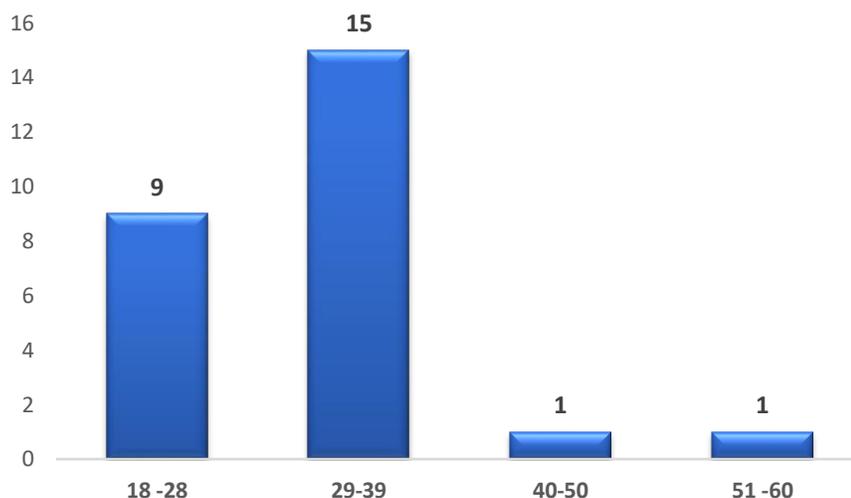
Gráfica 1. Sexo de los participantes



Fuente: elaboración propia

Para la aplicación del presente instrumento se contó con la participación de 12 hombres correspondiente al 49% y 14 mujeres correspondiente a 51% del total de la población, lo que quiere decir que en su gran mayoría los resultados obtenidos para este ejercicio estarán determinados por las percepciones y el sentir del género femenino.

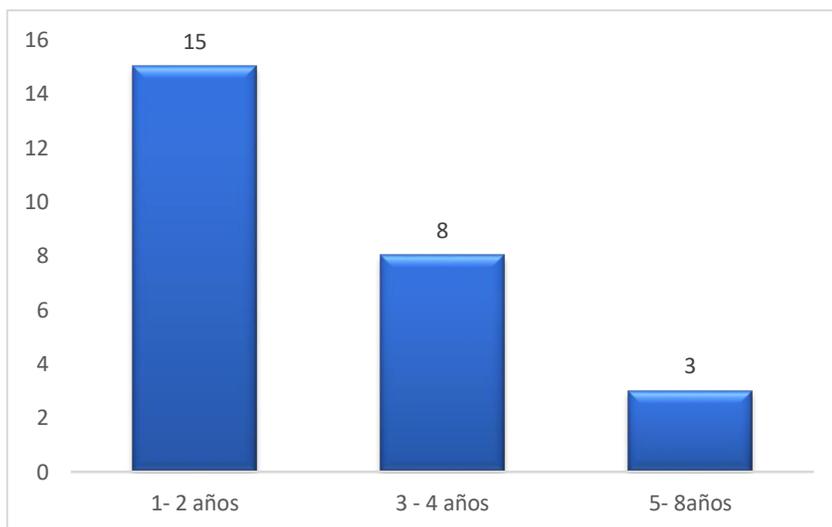
Gráfica 2. Edad promedio de los participantes.



Fuente: elaboración propia

De la población que participó en la aplicación del instrumento el 33% se encuentra entre 18-28 años, el 57% entre 29-39 años, el 5 % entre 40 y 50 años y el 5 % entre 51-60 años. De lo anterior se puede decir que el rango de edad que mayor presencia tiene en el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío es de 29-39 años sin determinación específica de sexo.

Gráfica 3. Antigüedad de los colaboradores participantes

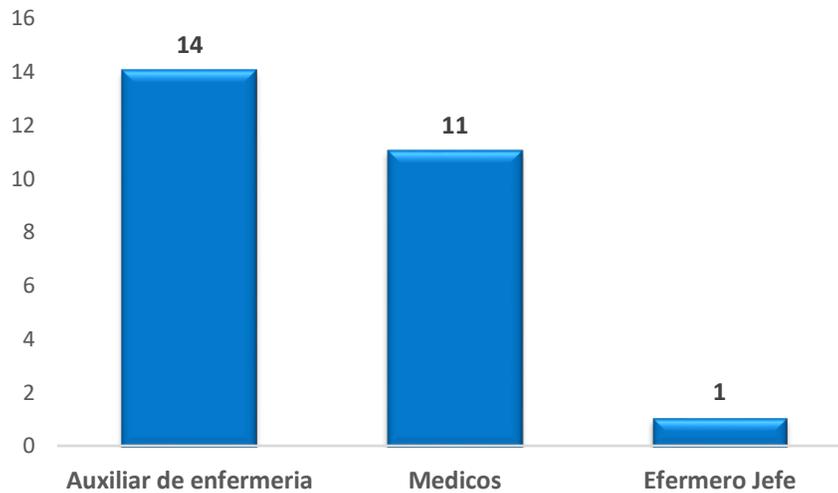


Fuente: elaboración propia

De la población participante en el desarrollo de la aplicación del instrumento se logró identificar que el 57% se encuentra en una antigüedad de 1 a 2 años, el 30% de 3 a 4 años y el

restante 13 % de 5 a 8 años de antigüedad, con lo que se puede identificar que más de la mitad de la población del área de urgencias del hospital Timbío rota aproximadamente de uno a dos años.

Gráfica 4. Cargo de los participantes

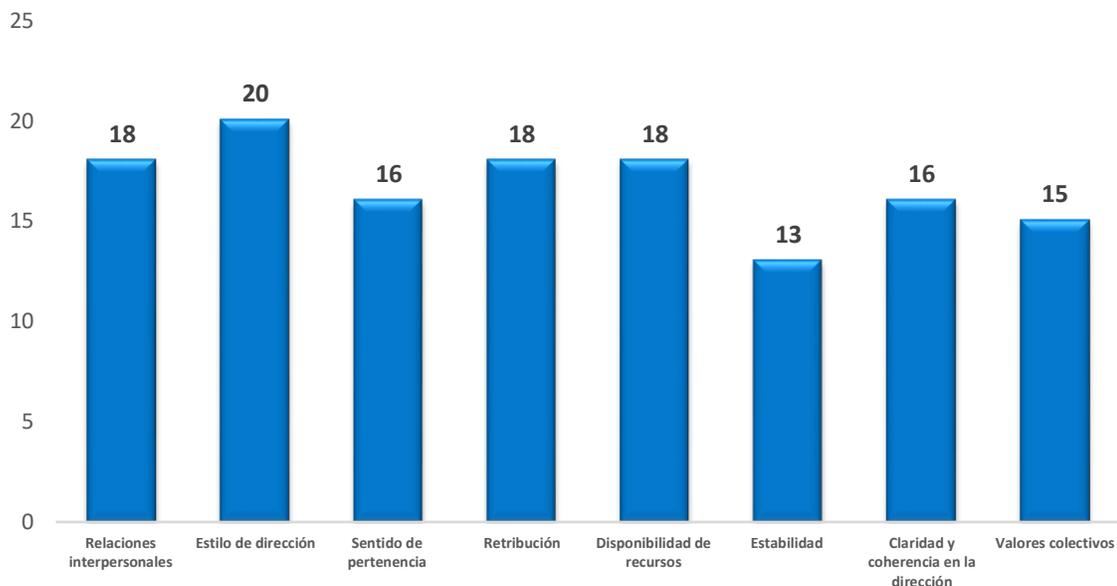


Fuente: elaboración propia

Para el desarrollo del presente ejercicio y la aplicación del instrumento se contó con la participación de 14 auxiliares en enfermería, 11 médicos y 1 enfermero jefe.

Resultados de variables de clima organizacional

Gráfica 5. Variables del Clima organizacional



Fuente: elaboración propia

Valores a tener en cuenta para el análisis de resultados

Tabla 2. Valores de Variables

Valor total Variables 25		Valor clima org.	
1 - 8	Bajo	40 - 93	Bajo
9 - 16	Medio	94 - 147	Medio
17 - 25	Alto	148 - 200	Alto

Fuente: Escala EDCO

Tabla 3. Percepción de la organización

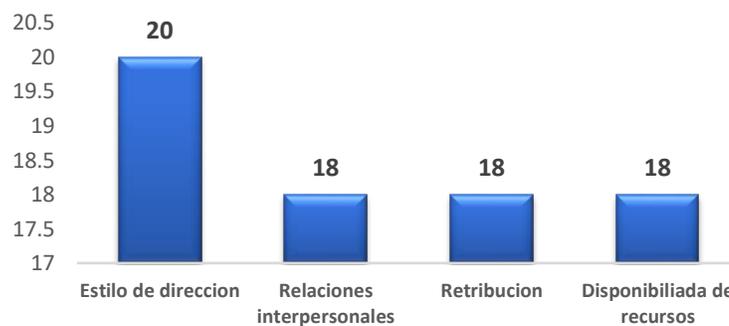
66	Percepción negativa de la organización
67	Percepción positiva de la organización

Fuente: Escala EDCO

De la gráfica 5 obtenida después de la aplicación de la escala de clima organizacional EDCO, se logró identificar que el clima organizacional del área de urgencias del Hospital Timbío tiene un valor de 133,8076923, lo cual significa que está en un rango medio de acuerdo a la

valoración de la escala que va de 94 a 147. Esto acompañado de percepciones positivas con un puntaje de 67 y negativas de 66, lo que indica por lo menos la mitad más uno (1) de la población mantienen una percepción positiva del clima organizacional, entendido como el sentir de comodidad o satisfacción de los colaboradores del área urgencias frente a las variables medidas anteriormente, sin embargo, se logra identificar que el restante de la población se encuentra insatisfecha con una o más de las variables analizadas.

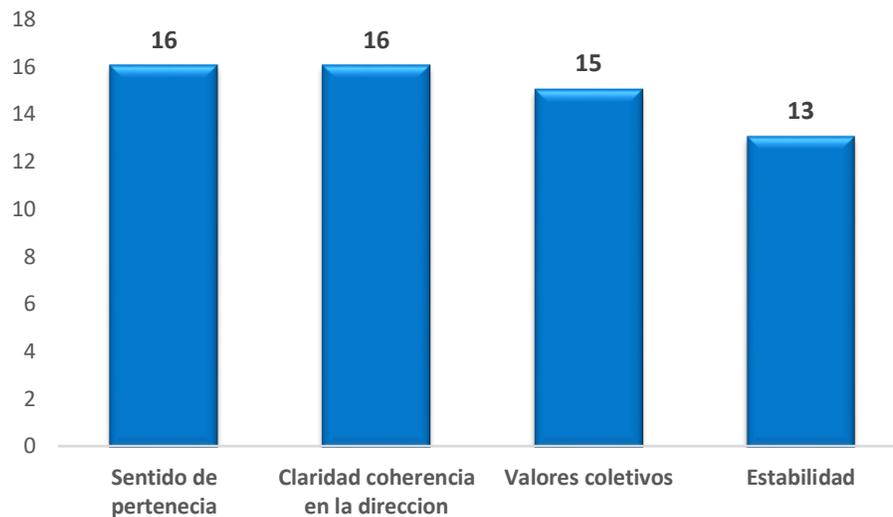
Gráfica 6. Variables altas



Fuente: elaboración propia

Las variables relacionadas en la gráfica 6 indican que para el personal del área de urgencias del Hospital Timbío, existe un alto grado de satisfacción con relación al estilo de dirección, ya que sienten apoyo, estimulación y participación por parte de su jefe en las labores diarias, situación que genera buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores, permitiendo trabajo en equipo y cohesión entre los miembros del área, los cuales cuentan con los equipos necesarios y el ambiente idóneo para el desarrollo de sus actividades, finalmente se refleja que los colaboradores se sienten cómodos con la retribución y los beneficios derivados de su trabajo en el hospital Timbío.

Gráfica 7. Variables Medias



Fuente: elaboración propia

Las variables relacionadas en la gráfica 7 indican que por lo menos para el 49% del personal del área de urgencias del Hospital Timbío existe un grado medio que puede ser traducido como insatisfacción con relación a la estabilidad laboral, siendo esta la variable más crítica ya que los colaboradores no ven claras posibilidades de permanencia laboral, debido a que no se tiene en cuenta el desempeño laboral y en muchas ocasiones está depende de terceros o intermediarios debido a la cultura sociopolítica de la región, situación que influye directamente con la relación y la cooperación con las demás áreas de trabajo, en las cuales se identifica falencias en relación al trabajo en equipo y en la adopción de responsabilidades, afectando negativamente el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la institución, es decir la falta de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas; lo anterior ligado a la pérdida de la claridad sobre el futuro y las metas de la institución.

Objetivo 2 “Identificar la percepción de los usuarios del servicio de urgencias con relación a la humanización del servicio del Hospital Timbío”.

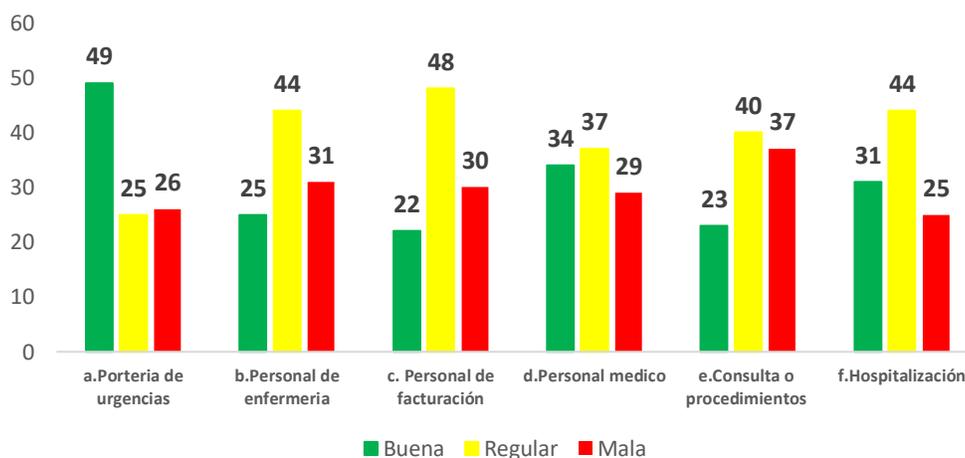
La interpretación de la percepción de los usuarios frente a la humanización del servicio de urgencias se realizó a partir de los siguientes valores:

Tabla 4. Semáforo de Percepciones

Percepción Alta	67 - 100
Percepción Media	34 - 66
Percepción Baja	1 - 33

Fuente: elaboración propia

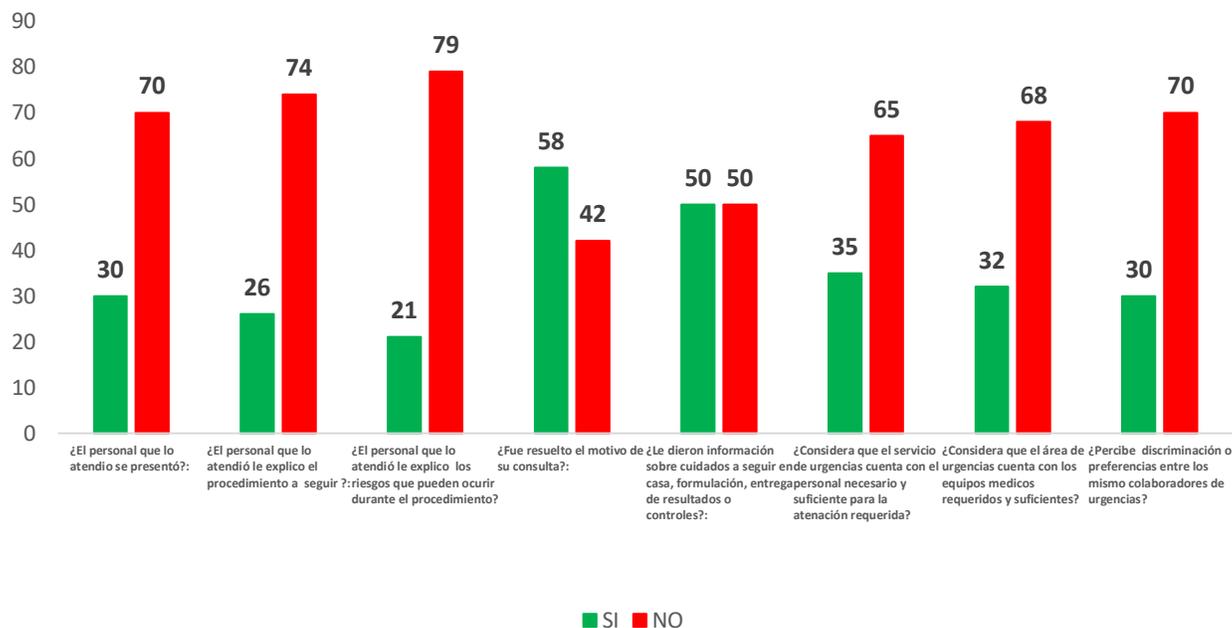
Gráfica 8. Atención Recibida Información General



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la gráfica anterior, se logró identificar que el total de la población (100%) percibe una atención negativa del 83% de las preguntas realizadas con relación al personal de enfermería, facturación, hospitalización, consulta y procedimientos, las cuales están relacionadas con el contacto directo que se tiene entre el personal asistencial y los usuarios, es decir existe un alto grado de insatisfacción en cuanto a la atención recibida en el área.

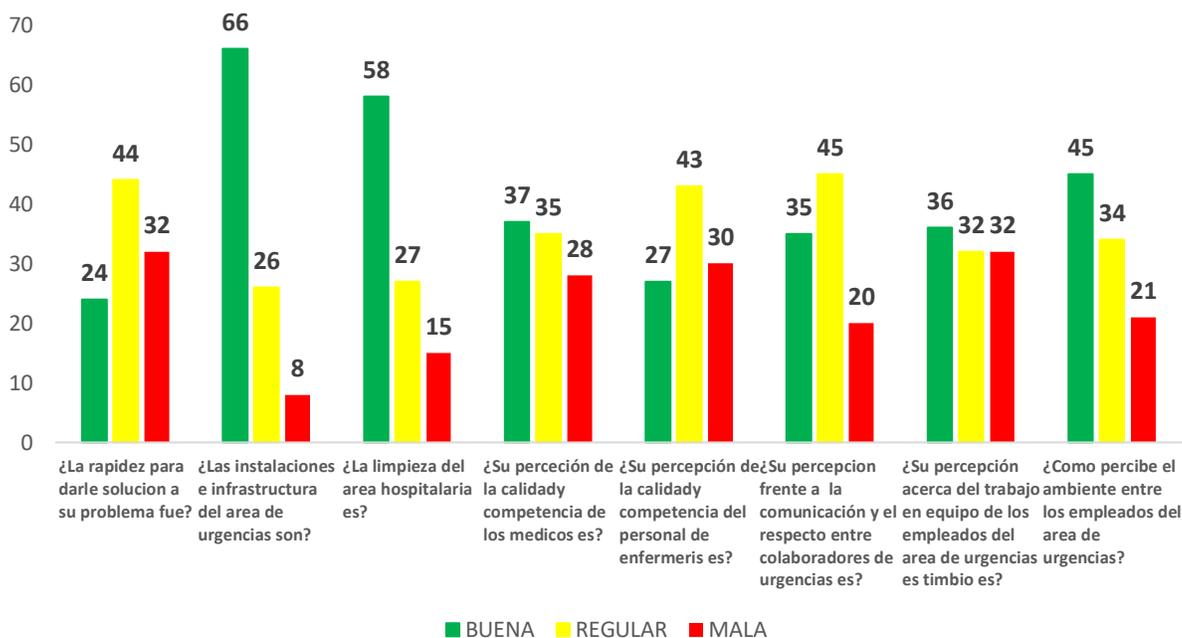
Gráfica 9. Consulta y procedimiento información general



Fuente: elaboración propia

De la gráfica anterior se logró identificar que el 100% de las preguntas(8) incluidas en esta categoría fueron respondidas de forma negativa, donde se identificó que 63% de las preguntas (5) tienen las puntuaciones más altas en respuestas negativas, lo que quiere decir que las personas encuestadas perciben que el servicio es negativo durante la consulta o el procedimiento en el área de urgencias, específicamente en áreas relacionadas con capacidad instalada, es decir el personal especializado, equipos biomédicos e información sobre los procedimientos entre otros, sin embargo resulta interesante identificar que aunque la percepción en su mayoría es negativa los pacientes no perciben rivalidad ni discriminación entre los miembros del área.

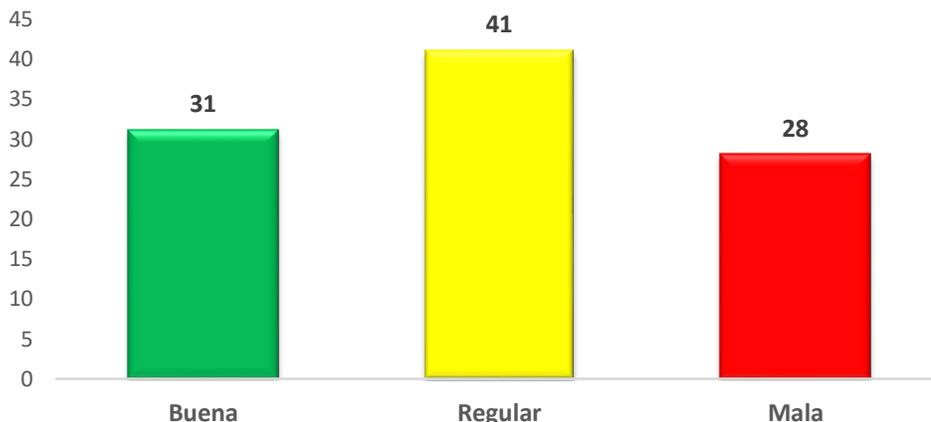
Gráfica 10. En el área de urgencia del Hospital Timbío, información general



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida en la encuesta realizada a los usuarios de urgencias del Hospital Timbío, se logró identificar que su percepción acerca de la competencia de médicos y enfermeros, al igual que la relación y el trabajo en equipo entre ellos no es favorable, lo cual se manifiesta por lo menos en el 75% de las preguntas realizadas (6). Sin embargo, es interesante identificar que su percepción con relación a la infraestructura y la limpieza de la misma es favorable

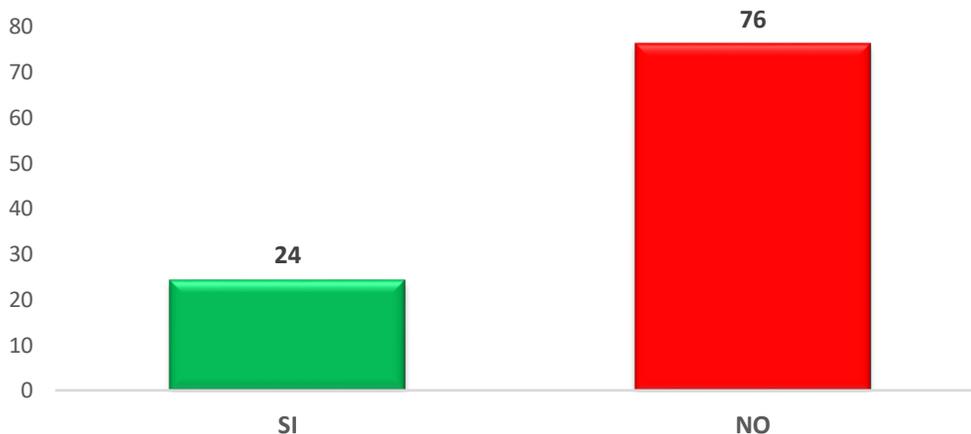
Gráfica 11. Cómo califica su experiencia a nivel general



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la gráfica anterior al menos el 69% de la población encuestada manifiesta insatisfacción con relación a los servicios de salud y la calidad de la atención que se presta por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, es decir su percepción en su gran mayoría es baja o por lo menos para el 59% de la población encuestada.

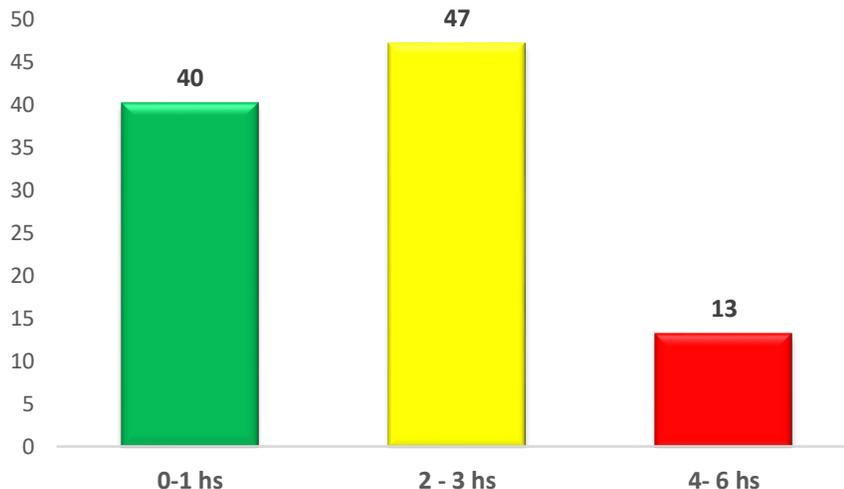
Gráfica 12. Atención preferencial



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida, se logró identificar que el 76% de la población encuestada manifiesta insatisfacción frente al trato preferencial con relación a la atención a niños, gestantes y adultos mayores, lo que significa que no se está prestando una atención humanizada en los servicios de salud por parte del personal asistencial del área de urgencias.

Gráfica 13. Tiempo de Espera



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la gráfica anterior, se logró identificar que existe por lo menos en un 60% de la población, un sentimiento de insatisfacción en los tiempos que deben esperar para ser atendidos, sin embargo, es importante tener en cuenta que los usuarios no se les ha sensibilizado frente al manejo y la clasificación del sistema TRIAGE, el cual prioriza y determina la atención de acuerdo al diagnóstico y la patología del paciente.

En cuanto a la percepción a las tres jornadas se puede evidenciar:

Tabla 5. Percepción por jornada laboral

Jornada	Percepción
Mañana	Baja- Negativa
Tarde	Media - Regular
Noche	Alta- Positiva

Fuente: elaboración propia

Como se puede evidenciar en la tabla 5, en relación a las 3 jornadas en las que se aplicó la encuesta, resulta interesante identificar que los datos cambian de manera significativa de una jornada a otra, principalmente con el 75% de las preguntas que están altamente relacionadas con

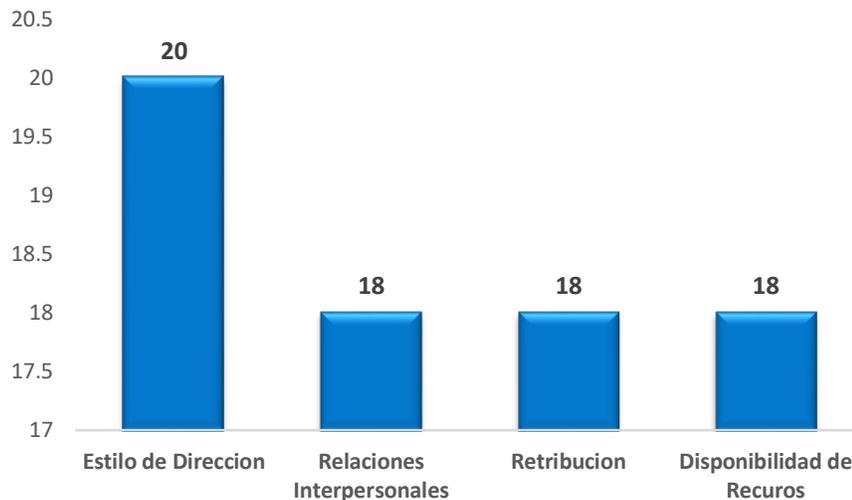
el personal y los servicios netamente asistenciales, es decir la percepción frente a la atención recibida en la jornada de la mañana tiende a ser desfavorable para la institución donde se manifiesta un criterio de insatisfacción frente a la atención recibida, comparado con las percepciones de la jornada de la tarde donde se evidencia una leve mejoría y la jornada de la noche donde finalmente los usuarios se sienten conformes y satisfechos con la atención. Sin embargo es importante precisar que de acuerdo a la cantidad de encuestas aplicadas y la opinión de los usuarios y el personal asistencial, la cantidad de pacientes y la congestión del servicio influye en dichas percepciones puesto que en la jornada de la mañana se aglomera una gran cantidad de usuarios provenientes tanto de la zona rural como la urbana, lo que significa que los pacientes acuden con mayor frecuencia y mayor medida en la jornada de la mañana y de la tarde a diferencia de la noche, donde el servicio es más fluido y la cantidad de usuarios es mucho menor a la de las jornadas anteriores.

Objetivo 3 “Analizar las variables del clima organizacional que afectan positiva y negativamente la humanización de los servicios de salud prestados por el personal del área de urgencias del Hospital Timbío”.

Análisis de variables del clima organizacional

Conocer y analizar las variables de clima organizacional que afectan positiva o negativamente la humanización de los servicios en el área de urgencias del Hospital Timbío, se convierte en un proceso de vital importancia, el cual permitió profundizar de manera individual en cada una de ellas, teniendo en cuenta su puntuación como respuesta a la percepción emitida por cada uno de los colaboradores participantes en la aplicación del instrumento.

Gráfica 14. Variables positivas



Fuente: elaboración propia

Estilo de dirección De acuerdo a la presente variable, la cual tiene en cuenta todas aquellas características actitudinales del jefe de área hacia sus colaboradores, se puede evidenciar con relación al resultado, que se encuentra en un rango alto, es decir hay un sentimiento de satisfacción en el personal asistencial debido a las buenas prácticas de dirección, directrices, orientación, respeto y confianza por parte de su dirigente, lo cual contribuye a una percepción positiva, un ambiente agradable y por ende un buen servicio en el área de trabajo.

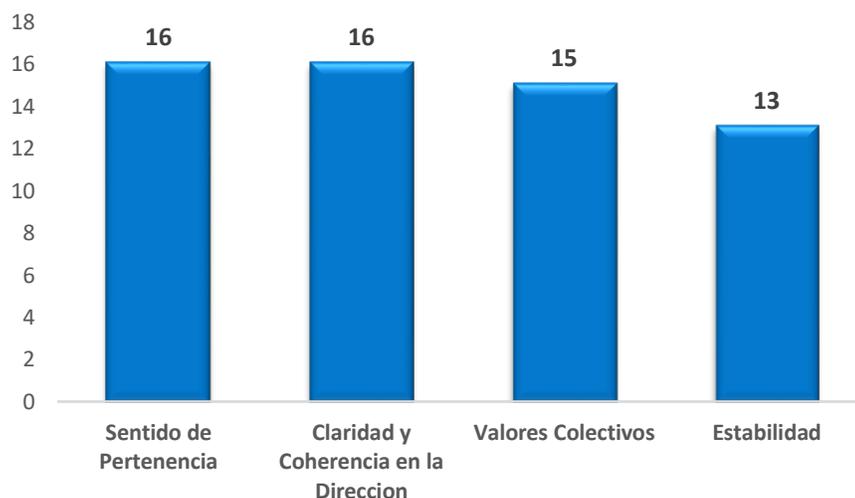
Relaciones Interpersonales La variable mencionada y evaluada con el personal asistencial del área de urgencias del hospital Timbío, se posesiona en un rango alto, es decir se refleja una atmósfera social agradable donde los miembros del área mantienen una buena relación interpersonal, donde se manifiesta aceptación, colaboración y cooperación entre los mismos, situación que contribuye al bienestar y al rendimiento laboral en la institución.

Retribución Los factores de remuneración y los beneficios derivados de los servicios que se le prestan a una empresa siempre serán de vital importancia para los colaboradores, ya que dicha situación influye en gran medida en el comportamiento y rendimiento laboral, por tal motivo dicha

variable se encuentra en un rango alto dentro del clima organizacional del hospital Timbío, pues sus colaboradores manifestaron un sentimiento de satisfacción y comodidad frente a lo otorgado (compensación financiera y no financiera) por la institución

Disponibilidad de Recursos La disponibilidad de los recursos es una variable que se encuentra dentro de las llamadas positivas, contar con los recursos y los equipos necesarios es fundamental para cualquier colaborador, permite cumplir con las actividades encomendadas y también facilita el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales, por estas razones el personal asistencial del hospital Timbío manifestaron su comodidad y satisfacción frente a su entorno físico, el cual es un motivo que permite una percepción positiva del clima organizacional al interior de su área e institución.

Gráfica 15. Variables negativas



Fuente: elaboración propia

Sentido Pertenencia La presente variable da cuenta de cómo perciben los colaboradores el sentido de pertenencia de la institución, el cual está muy relacionado con el sentimiento de ser parte activa de la misma, situación que no se percibe muy favorable para un gran número de colaboradores, los cuales manifiestan poca satisfacción frente a beneficios derivados de su labor, es decir no se sienten identificados con las políticas de bienestar institucionales, situación que

influye directamente en temas relacionados con el compromiso y responsabilidad en la ejecución de las tareas diarias, afectando el clima organizacional del hospital y por ende la calidad de los servicios prestados en el área.

Claridad y Coherencia en la Dirección De acuerdo con los datos obtenidos la puntuación de la presente variable es una de las más bajas, es decir la percepción para algunos colaboradores es negativa y manifiestan un descontento con relación al estilo de dirección, ya que no se sienten partícipes en los lineamientos establecidos en concordancia con la toma de decisiones, es decir siente la necesidad de ser reconocidos e involucrados en las diferentes actividades y en el logro de los objetivos institucionales, situación que se relaciona con las percepciones negativas que se tiene con el sentido de pertenencia afectando la calidad de los servicios, el ambiente interno y por ende el desempeño laboral.

Valores Colectivos Entendiendo esta variable como el grado en el que se perciben en el medio interno, la responsabilidad, solidaridad, humanización y el compromiso, se puede evidenciar según los datos obtenidos que se presenta en un gran número de colaboradores dificultad para realizar el trabajo con otras dependencias, donde las responsabilidades no son asumidas a quienes son delegadas, situación que afecta el flujo de información importante entre los miembros del área para el desarrollo de las actividades diarias, hechos que interfieren en un adecuado clima organizacional y en la atención humanizada de los servicios prestados.

Estabilidad Laboral Esta variable se convierte en la más crítica y con la puntuación más baja, lo que indica que existe un alto grado de insatisfacción en una gran cantidad de colaboradores con relación a la estabilidad, es decir no se sienten cómodos con los criterios de permanencia laboral, no hay confianza frente al sistema de contratación, se manifiesta un sentimiento de desmotivación, ya que en muchas situaciones el desempeño laboral influye muy poco en la

continuidad, la cual podría estar asociada a terceros e intermediarios, situación que afecta el rendimiento, el compromiso y la calidad de la atención en los servicios de salud prestados por el personal el área de urgencias.

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se puede identificar que los usuarios tienen una percepción negativa frente a la humanización de los servicios de urgencias, ya que los colaboradores tienen una percepción media con tendencia a la baja en relación a algunas variables del clima organizacional, afectando la calidad de vida laboral y así mismo el trato humano hacia los usuarios.

A continuación se presentan en resumen la relación existente entre las variables positivas y negativas con la humanización de los servicios de urgencias.

Tabla 6. Variables positivas y negativas

Variables Positivas	
Estilo de dirección	Es importante conocer que las variables positivas, se relacionan y facilitan el proceso de humanización en el servicio de urgencias, en la medida en que los
Relaciones interpersonales	jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores los cuales se sienten parte de la organización,
Retribución	dotándolos de los equipos necesarios, condiciones que favorecen el apoyo entre colaboradores, permitiendo que se fortalezcan las relaciones interpersonales, todo lo anterior genera un mecanismo de motivación
Disponibilidad de recursos	de intrínseco y extrínseco, lo que se refleja en la atención adecuada hacia los usuarios permitiéndoles sentirse seguros y así tener una percepción positiva frente a la atención humanizada.
Variables negativas	
Sentido de pertenencia	de Las variables negativas no facilitan el proceso de la humanización en los servicios de urgencias, dado a que las personas externas perciben negativamente que sus colabores no tienen un sentido de compromiso y responsabilidad en
Claridad y coherencia en la dirección	relación a los objetivos de la institución, ya que las metas en las áreas de la institución no son claras y consistentes con relación a los criterios y políticas de la misma, es decir se sienten insatisfechos frente a la estabilidad laboral, siendo

Valores colectivos	esta una de las variables más críticas que influyen no solo en el comportamiento dentro de la organización, sino que también afecta en la calidad de los servicios
Estabilidad	prestados hacia los usuarios.

Fuente: elaboración propia

Discusión

De acuerdo a los resultados y la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos a lo largo de la investigación en el área de urgencias del Hospital Timbío, se permite dar paso a la discusión considerando investigaciones realizadas por diferentes autores, teniendo en cuenta los principales hallazgos con relación a las variables de estudio, clima organizacional y humanización en los servicios de salud.

Conforme a los datos obtenidos mediante las técnicas utilizadas se logró identificar los siguientes resultados: con relación a la percepción que tienen los usuarios frente a la humanización de los servicios prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, los usuarios manifiestan un sentimiento de insatisfacción frente a la atención recibida por el personal asistencial, específicamente médicos y auxiliares de enfermería, en la atención preferencial (gestantes, niños, adultos mayores) así como también en los tiempos de espera para la atención inicial, lo que se traduce como una percepción negativa, teniendo en cuenta lo que afirma Daza y Castro (2018), en su trabajo de investigación denominada análisis de la humanización en el área de urgencias de la ESE Rosas Cauca, los cuales refieren que la percepción depende del punto de vista de cada individuo, hecho que induce a determinar que la percepción frente a los servicios recibidos y el trato del personal hacia los usuarios está relacionado con las experiencias previas de cada persona es decir, dichas percepciones se ven afectadas por múltiples factores como lo indica Cortes (2015), en su trabajo aporte de la humanización a los servicios de salud en la ESE Divino

Niño, relacionado con la falta de compromiso, sensibilización y concientización afectando la humanización en los servicios de salud, situación que corrobora los resultados del presente trabajo, ya que la insatisfacción de los usuarios está ligada a un trato deshumanizado por parte del personal asistencial del Hospital Timbío.

Además mediante los resultados obtenidos se puede destacar la importancia que tiene la percepción de los usuarios frente a la humanización en los servicios prestados por el personal asistencial del Hospital Timbío, así como lo refiere Bejarano (2017), quien afirma en su investigación atención humanizada en una IPS la ciudad de Cali, que la atención humanizada incluye, que el servicio y la atención que se brinda desde el portero hasta el personal médico sea de calidad, permitiendo que el paciente se sienta seguro y responda positivamente frente a los procedimientos, condiciones que no se dan en el Hospital Timbío de acuerdo con los resultados obtenidos, donde la percepción no es favorable con respecto a la atención inicial de urgencias, tiempos de espera, atención preferencial, procedimientos, capacidad instalada y facturación.

Por lo anterior se considera importante retomar lo que afirma Gaitán y Flores (2014), en su investigación la humanización y su impacto en el sistema de gestión de la calidad en el Hospital de Fontibón, refiere que el usuario le da más importancia a la comodidad que tiene durante los procedimientos, seguido de la atención cordial y respetuosa, el trato con igualdad y finalmente que se dé trato preferencial. Situaciones que reafirman y le dan validez a los resultados en cuanto a una percepción desfavorable frente a los servicios y el personal del área de urgencias del Hospital Timbío.

Además, según Cáceres (2016), en su investigación clima organizacional y atención primaria en salud, afirma que es importante tener en cuenta que el clima organizacional influye directamente en la calidad de la atención. Situación que se valida y se relaciona con los hallazgos

del presente trabajo, en el cual el clima organizacional se percibe de manera favorable para el 51% de los colaboradores encuestados, y desfavorable para el restante 49%, es decir que existen variables del clima que están afectando la calidad de vida laboral del colaborador y por ende la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío. Planteamientos y resultados que se soportan en la investigación clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General La Villa de Juárez (2018), donde se resalta que existe una serie de variables que favorecen y afectan el clima organizacional, de acuerdo a lo anterior se reconoce que dentro de una organización hay variables que influyen positiva o negativamente el clima, como se evidencia en el Hospital Timbío, donde a través del instrumento escala del clima organizacional [EDCO] se puede corroborar que el estilo de dirección, relaciones interpersonales, retribución y disponibilidad de recursos son las variables con las cuales una gran mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos, de igual manera se logró identificar que sentido de pertenencia, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos y estabilidad son variables con las cuales los colaboradores se sienten insatisfechos, es decir afectan la calidad de vida de los colaboradores y por ende la prestación de un servicio humanizado.

Finalmente, mediante los hallazgos obtenidos se puede destacar la relación que tiene el clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial en el Hospital Timbío, el cual tiene un valor de 133,8 lo que quiere decir que es medio con tendencia a la baja de acuerdo a los criterios de calificación, esto indica que en el Hospital se están presentando dificultades en ciertas variables tales como sentido de pertenencia, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos y estabilidad, situación que se contrasta con lo expresado por Álvarez (2006), “es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y

en la estructura organizacional que se expresa por variables”(p.108); es así como se puede determinar que existe relación entre el clima organizacional y la humanización, ya que al verse afectada la calidad de vida laboral, tal y como lo establece Bernal (2015), en su investigación humanización en la prestación de servicios de la ESE Aquitania, donde refiere que la influencia del medio que lo rodea como físico, el ambiente, la cultura, el clima organizacional, las condiciones de trabajo y los factores humanos producen un equilibrio; por lo tanto las labores se realizan con confianza, aumenta la motivación, la satisfacción y el bienestar en general, logrando prestar un servicio digno y humanizado.

Conclusiones

Finalizado este proyecto de investigación el cual tuvo como objetivo establecer la relación del clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío, se logró llegar a las siguientes conclusiones:

Una vez aplicada la escala de clima organizacional EDCO en la que participaron 26 colaboradores asistenciales del área de urgencias del Hospital Timbío, se logró identificar que el clima organizacional puntuó un valor 133,8 de acuerdo a los criterios de valoración, es decir, que es medio con una tendencia baja, todo lo anterior dado a que existen variables altas y medias de acuerdo a la percepción de los colaboradores.

Con relación a la encuesta de satisfacción aplicada a 100 usuarios del área de urgencias del Hospital Timbío, se identificó que por lo menos el 69% de la población manifiesta insatisfacción con relación a los servicios de salud y la calidad en la atención prestada por el personal asistencial, es decir la percepción en su gran mayoría es desfavorable, viéndose afectada de manera significativa la humanización en los servicios.

En la aplicación de la escala de clima organizacional EDCO en la que participaron 26 colaboradores del área de urgencias del Hospital Timbío, se logró identificar que existe una serie de variables que favorecen el clima organizacional entre las cuales se encuentran estilo de dirección, relaciones interpersonales, retribución, disponibilidad de recursos; además se logró identificar aquellas variables que desfavorecen el clima organizacional como sentido de pertenencia, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores colectivos.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos se logró identificar que el clima organizacional está directamente relacionado con la humanización del servicio del área de urgencias del Hospital Timbío a partir de las percepciones en torno a las variables evaluadas, las cuales mostraron una calificación media con tendencia a la baja, condiciones que se reflejan en el desarrollo de los procesos internos de la institución evidenciadas en las evaluaciones de satisfacción realizadas por los usuarios frente al servicio y al personal.

Recomendaciones

Tomando como base los principales hallazgos en el área de urgencias del Hospital Timbío con relación al clima organizacional, humanización y la percepción de los usuarios frente al servicio, se procede a hacer las siguientes recomendaciones orientadas a lograr el bienestar, la calidad de vida de los colaboradores y por ende el bienestar de la comunidad, en especial de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital Timbío.

Constituir el área de gestión y talento humano para velar por el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores con respecto a dimensiones académicas, económicas, espirituales y laborales. Garantizar los recursos físicos y humanos que permitan fortalecer las actividades diarias de la institución.

Implementar mecanismos de autoevaluación que permitan monitorear periódicamente las condiciones del clima organizacional y por ende el grado de satisfacción de los colaboradores frente a las políticas internas de la institución.

Realizar periódicamente encuesta de necesidades a los colaboradores del hospital con el fin de establecer planes de intervención reales y necesarios para la comunidad.

Fomentar espacios de esparcimiento que permitan el desarrollo de actividades multiculturales que faciliten afianzar relaciones interpersonales y la motivación intrínseca y extrínseca para la ejecución de las labores diarias.

Sensibilizar a los usuarios frente a la priorización de los servicios y la atención en el área de urgencias el cual ayudara a mejorar las percepciones que se tienen frente al servicio.

Diseñar y ejecutar políticas de humanización que permitan orientar las diferentes acciones asistenciales hacia la prestación de un servicio digno y oportuno.

Referencias bibliográficas

Acero, Y., et al. (s.f.). *Instrumento Escala de Clima Organizacional [EDCO]*. Bogotá: Fundación

Universitaria Konrad Lorenz. Recuperado a partir de:

<http://www.scribd.com/doc/39900329/PRUEBA-EDCO>

Agrado, E. (2017). *Avances de la humanización en los servicios de salud en Colombia durante el*

periodo 2006-2016. (Tesis en pregrado). Fundación Universitaria del Área Andina.

Recuperado a partir de:

[http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/bitstream/123456789/689/1/humanizaci%C3%](http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/bitstream/123456789/689/1/humanizaci%C3%20B3n%20en%20los%20servicios.pdf)

[B3n%20en%20los%20servicios.pdf](http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/bitstream/123456789/689/1/humanizaci%C3%B3n%20en%20los%20servicios.pdf)

Bejarano, J. (2017). *La atención humanizada en una IPS de la ciudad de Cali: percepción desde*

los diferentes actores institucionales. (Tesis de Maestría en Psicología de la Salud).

Santiago de Cali. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado a partir de:
http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8706/Atencion_humanizada_ips.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal, L. (2015). *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.* (Monografía de Especialista en Auditoría de Salud). Bogotá-Colombia. Universidad Santo Tomás. Recuperado a partir de:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9870/BernalLida2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Betancur, C.L. et al. (2019). *Humanización en enfermería clínica Santa Gracia, Popayán-Cauca.* Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado a partir de:
<http://digitk.areandina.edu.co:8080/repositorio/bitstream/123456789/3424/2/Articulo%20Conocimiento%20en%20usuarios%2C%20de%20IPS%20tercer%20nivel%2C%20sobre%20humanizaci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa%2C%20Popay%C3%A1n-Cauca%2C%20primer%20trimestre%202019.pdf>

Cáceres, A. (2016). *Clima organizacional y calidad de atención primaria en el Puesto de Salud El Arenal-Ica, 2015.* (Tesis de maestría). Lima- Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35677/caceres_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro de Salud de Timbío ESE. (s.f.). *Naturaleza Institucional.* Recuperado a partir de:
http://centro-de-salud-de-timbio-ese.micolombiadigital.gov.co/sites/centro-de-salud-de-timbio-ese/content/files/000002/57_estructura-ese-timbio.pdf

Congreso de Colombia. (1993). *Ley 100, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.* Recuperado a partir de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Congreso de Colombia. (2007). *Ley 1122, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.* Recuperado a partir de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>

Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1753, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.* Recuperado a partir de:

<http://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-estrategicos/direccionamiento-estrategico/leyes/ley-1753-de-2015-c.aspx>

Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1090, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.* Bogotá-Colombia. Recuperado a partir de:

<http://www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html>

Cortes, J.L. (2015). *Aporte de la humanización a los servicios de salud en la ESE en el área de urgencias del centro Hospital Divino Niño de San Andrés de Tumaco.* (Trabajo de postgrado en Especialista en Auditoria en Salud). San Juan de Pasto. Universidad CES – Universidad Mariana. Recuperado a partir de:

http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4253/1/Salud_E.S.E_hospital_divino_nino.pdf

- Daza, E.M. y Rodríguez, J.A. (2018). *Análisis de la humanización en el área de urgencias y hospitalización de la empresa social del estado centro 2 ESE. Rosas – Cauca*. (Informe presentado en Especialista en Administración de la Salud). Recuperado a partir de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2284/Eliana%20Marcela%20Daza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diaz, E. (2017). *La humanización de la salud conceptos, críticas y perspectivas*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado a partir de: https://www.javeriana.edu.co/documents/4578040/4715782/Humanizac_de_la_salud_Intro/
- Dorta, A. (2013). *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*. Centro de Desarrollo Gerencial. Recuperado a partir de: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html?m=1>
- Fundación Universitaria de Popayán (2019). *Línea de Investigación Programa de Psicología*. Documento Institucional. Popayan: FUP
- Gaitan, E.T. y Flores-Gutiérrez, S.L. (2014). *La humanización y su impacto en el sistema de gestión de la calidad del Hospital de Fontibón en Bogotá*. SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, vol. 6, núm. 2. Bogotá- Colombia: Universidad Santo Tomás. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/5604/560458749008.pdf>
- García-, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de Administración, núm. 42. Universidad del Valle. Cali-Colombia. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Granados, I. (2011). *Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios*. Revista IIPSI Facultad de Psicología. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado a partir de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C y Baptista-Lucio, M.P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4ª ed. Recuperado a partir de: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Hospital Timbío. (2019). *Informe seguimiento a quejas, reclamos y sugerencias (primer semestre vigencia 2019)*. Timbío-Cauca. Recuperado a partir de: https://centro-de-salud-de-timbio-ese.micolombiadigital.gov.co/sites/centro-de-salud-de-timbio-ese/content/files/000165/8241_informe-de-seguimiento-pqrs-primer-trimestre-2019.pdf
- Hoyos, P.; M. y Correa, D. (2008). *Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo*. Investigación y Educación en Enfermería, XXVI(2). Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105212447004.pdf>
- Ibarra, L.; Potosí, S. y Sarzosa, J. (2019) *Grado humanización del servicio de urgencias de la ESE Popayán, plantea como objetivo establecer el grado de humanización en la prestación del servicio de urgencias de la ESE Popayán punto de atención María occidente*. (Proyecto de Investigación). Bogotá-Colombia: Universidad Católica de Manizales. Recuperado a partir de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2431/Lexli%20%20Ibarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juárez, S. (2018). *Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México*. Rev. Cubana Salud Pública. Recuperado a partir de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v44n4/1561-3127-rcsp-44-04-97.pdf>

- Lapo, M., y Bustamante, M. (2018). *Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador*. Información Tecnológica Vol. 29(5) Recuperado a partir de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>
- Méndez, C.E. (2006). *Clima organizacional en empresas colombianas 1980-20042005*. Bogotá-Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado a partir de: https://www.urosario.edu.co/urosario_files/cc/cc7b452d-26fc-4a04-a0d1-a497646005bd.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2006). *Decreto 1011. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Recuperado a partir de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
- Montero, W.D. (2015) *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015*” (Trabajo de investigación en Especialista en Gestión Pública). Bogotá-Colombia: Universidad Nacional. Recuperado a partir de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/6229/1/93239309.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2009). *Perfil sistema de salud en Colombia*. Bogotá: OPS. Recuperado a partir de: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Perfil_Sistema_Salud-Colombia_2009.pdf?ua=1

Anexos

Anexo 1. Escala EDCO

Plantilla de calificación EDCO

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. El jefe es mal educado: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. El jefe desconfía del grupo de trabajo: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa: ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo: ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería mas feliz en otra Empresa: ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. **La empresa despidе al personal sin tener en cuenta su desempeño :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. **La empresa brinda estabilidad laboral :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. **La empresa contrata personal temporal :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. **La permanencia en el cargo depende de preferencias personales :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. **De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. **Entiendo de manera clara las metas de la Empresa :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. **Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. **Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. **Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. **Las metas de la empresa son poco entendibles :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : ➤

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Anexo 2. Encuesta informal

Encuesta Clima Organizacional

Lea atentamente desde la primera pregunta y según como consideres la respuesta marca con una X la respuesta en los cuadros que están a tu derecha donde dice SIEMPRE, A VECES o NUNCA

RELACIONES INTERPERSONALES		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿si necesitas un cambio de turno, lo consigues con facilidad?			
2	¿recibes apoyo en tus labores cuando te sientes muy saturado?			
3	¿Cuando te sientes enfermo (a) tus compañeros (as) comprenden la situación?			
4	¿en el area de trabajo tienen en cuenta tus fechas especiales?			
5	¿los compañeros (as) de area tienen en cuenta tus opiniones?			
COMPENSACION FINANCIERA Y NO FINANCIERA		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
6	¿recibe felicitaciones cuando realizas tus labores bien?			
7	¿Te brindan los espacios o los permisos para realizar actividades extralaborales?			
8	¿la institución fomenta espacios para el crecimiento personal y académico?			
9	¿recibes a tiempo el salario por los servicios prestados?			
10	¿te demuestran si eres importante para la institución?			
INVERSION EN RECURSOS		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
11	¿te brinda las herramientas necesarias para llevar a cabo tus labores?			
12	¿los implementos de trabajo llegan en el tiempo esperado?			
13	¿te sientes comodo con los recursos inmobiliarios de tu area de trabajo?			
14	¿la institución realiza procesos de inducción y reinducción?			
15	¿la institución brinda capacitaciones que fomenten su crecimiento laboral y personal?			

Anexo 3. Consentimiento informado

DECLARACIÓN PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Las estudiantes de noveno semestre de psicología de la fundación universitaria de Popayán, cuyos nombres aparecen al final del documento solicitan a usted la colaboración para la aplicación de la escala EDCO (escala de clima organizacional) con motivo netamente académico como parte de nuestro trabajo de grado para obtener el título de profesional en Psicología.

Su participación será voluntaria e iniciara una vez usted reciba las instrucciones correspondiente. En caso de aceptar se le solicita firmar el presente documento. Asimismo usted tiene derecho a no participar si no lo desea. Agradecemos su participación y se aclara que no hay beneficios económicos en relación a la misma.

Usted puede tener la seguridad de que la información que suministre no será relacionada en ningún momento con su nombre y que se mantendrá en secreto. A esta información no podrán acceder personas diferentes al asesor de trabajo de grado y los estudiantes que han elaborado el instrumento. Igualmente en ningún caso su nombre aparecerá en ninguna publicación o cualquier medio.

Durante su participación, usted tiene derecho de realizar las preguntas que considere necesarias o de obtener la información sobre lo que se está realizando.

Si usted acepta participar en forma libre y voluntaria, escriba su nombre y número de identificación y firme a continuación.

Nombre: _____

Firma: _____ CC: _____

Responsables

José Abel Astaiza Araujo

CC. 1.063.811.528

Sandra Ximena Orozco Fernández

CC. 1.061.739.484

Ana Lucia Segura Peña

CC. 69.008.195

Estudiantes noveno semestre – Psicología – FUP

Anexo 4. Carta de Presentación

TIMBIO CAUCA 26 DE DICIEMBRE DE 2019

MONICA LILIANA CAMPO MARTINEZ
Gerente Hospital Timbío

ASUNTO:
Solicitud Académica

CORDIAL SALUDO:

Por medio de la presente me dirijo a usted de manera muy respetuosa, en calidad de estudiante de **Psicología, noveno semestre de la Fundación Universitaria De Popayán**, para solicitarle, me permita realizar mi trabajo de grado dentro de la institución, ya que a través de el podre continuar con mi formación profesional y de la misma manera podre contribuir al desarrollo psicosocial de la misma, por tal motivo me permito presentarle la propuesta de investigación que deseo llevar a cabo en el hospital.

De antemano manifiesto mis más sinceros agradecimientos.

Atte.

JOSE ABEL ASTAIZA ARAUJO
C.C 1063811528



Handwritten signature of Jose Abel Astaiza Araujo, dated 08/01/2020.

Anexo 5. Encuesta de satisfacción al usuario de urgencias hospital Timbio

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO DE URGENCIAS HOSPITAL TIMBIO		F.U.P. Versión 10 2019-19	
<p>Para nosotros su percepción de la atención recibida en los servicios es muy importante, sus respuestas son confidenciales y se utilizarán para mejorar los servicios prestados, por lo anterior solicitamos diligenciar la encuesta con la mayor sinceridad posible.</p>			
FECHA:	EPS:	PROCEDENCIA: <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> HORA: _____	
PUNTO DE ATENCIÓN: _____			
<p>1. Cual fue el servicio que solicitó, o le prestaron en el área de urgencias del HOSPITAL TIMBIO?</p>			
a. Consulta de médico general por urgencias <input type="checkbox"/>	e. Monitoreo fetal <input type="checkbox"/>	l. Hospitalización <input type="checkbox"/>	
b. Curaciones <input type="checkbox"/>	f. Nebulizaciones <input type="checkbox"/>	j. Ambulancia <input type="checkbox"/>	
c. Afijamiento <input type="checkbox"/>	g. Electrocardiograma <input type="checkbox"/>		
d. Laboratorio <input type="checkbox"/>	h. Aplicación de inyecciones <input type="checkbox"/>		
MARQUE X			
<p>2. Como consideró la atención recibida:</p>			
a. En portero de urgencias	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
b. Del personal de enfermería	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
c. Del personal de facturación	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
d. Del personal médico	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
e. En consulta o procedimientos	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
f. En hospitalización	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
<p>3. Durante la consulta o el procedimiento:</p>			
a. El personal que lo atendió se presentó?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b. El personal que lo atendió le explicó el procedimiento a seguir?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
c. El personal que lo atendió le explicó los riesgos que pueden ocurrir durante el procedimiento?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
d. Fue resuelto el motivo de su consulta?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
e. Le dieron información sobre cuidados a seguir en casa, formulación, entrega de resultados o controles?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
f. Considera que el servicio de urgencias cuenta con el personal necesario y suficiente para la atención requerida?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
g. Considera que el área de urgencias cuenta con los equipos médicos requeridos y suficientes?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
h. Percibe discriminación o preferencias entre los mismo colaboradores de urgencias?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
<p>4. En el área de urgencias del HOSPITAL TIMBIO</p>			
a. La rapidez para darle solución a su problema fue?	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
b. Las instalaciones e infraestructura del área de urgencias	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
c. La limpieza del área hospitalaria es?	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
d. Su percepción de la calidad y competencia de los médicos es?	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
e. Su percepción de la calidad y competencia del personal de enfermería es?	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
f. Su percepción frente a la comunicación y el respeto entre colaboradores de urgencias es?	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
g. Su percepción acerca del trabajo en equipo de los empleados del área de urgencias es?	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
h. Como percibe el ambiente entre los empleados del área de urgencias?	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
<p>5. Como calificaría la experiencia en general respecto a los servicios de salud que ha recibido en el HOSPITAL TIMBIO</p>			
Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>			
<p>6. Identifica atención especial hacia población preferencial (embarazadas, niños, adulto mayor)</p>			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
<p>El tiempo de espera para su atención fue entre:</p>			
<input type="checkbox"/> 0 - 1. Horas <input type="checkbox"/> 2 - 3. Horas <input type="checkbox"/> 4 - 5. Horas			
<p>8. Tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios que presta el HOSPITAL E.S.E ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			