

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca

PROGRAMA DE HUMANIZACION PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL  
DISPENSARIO MEDICO SUR OCCIDENTE HEROES DE SUMAPAZ – BOGOTA

ANDREA NATALLY VALBUENA BARON  
MARIA CAMILA FRANCO DIAZ

UNIVERSIDAD SABANA  
FACULTAD DE ENFERMERIA Y REABILITACION  
ESPECIALIZACION DE ENFERMERIA EN CUIDADO CRÍTICO  
ENFASIS ADULTO  
POSTGRADOS  
BOGOTA  
2016

PROGRAMA DE HUMANIZACION PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL  
DISPENSARIO MEDICO SUR OCCIDENTE HEROES DE SUMAPAZ-BOGOTA

ANDREA NATALLY VALBUENA BARON  
MARIA CAMILA FRANCO DIAZ

PROYECTO DE GESTION

ASESORA

MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ AGUDELO  
MAGISTER EN EDUCACION

UNIVERSIDAD SABANA  
FACULTAD DE ENFERMERIA Y REABILITACION  
ESPECIALIZACION DE ENFERMERIA EN CUIDADO CRÍTICO  
ENFASIS ADULTO  
POSTGRADOS  
BOGOTA  
2016

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PLATAFORMA DEL PROYECTO</b> .....	3
1.1 CARACTERIZACION DEL PERSONAL QUE SE ATIENDE .....	4
<b>1.2 MISIÓN</b> .....	6
<b>1.3 VISIÓN</b> .....	6
<b>1.4 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA</b> .....	6
<b>2. INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO</b> .....	7
2.1 DIRECTOS .....	7
2.2 INDIRECTOS.....	7
2.3 PERSONAL DE APOYO.....	7
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	7
3.1 ÁRBOL DEL PROBLEMA .....	9
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	9
<b>5. TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON</b> .....	10
<b>6. SOPORTE CONCEPTUAL</b> .....	1
<b>7. OBJETIVOS</b> .....	1
7.1 OBJETIVO GENERAL.....	1
7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	1
7.3 ÁRBOL OBJETIVOS .....	2
<b>8. METODOLOGIA</b> .....	2
8.1 NEGOCIACION .....	3
8.2. PLAN DE ACCION .....	3
8.3 MARCO LÓGICO .....	5
<b>9. RESULTADOS</b> .....	7
9.1 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO HACIA EL PERSONAL DE ENFERMERIA .....	7
9.2 QUEJAS RECIBIDAS DE FEBRERO A NOVIEMBRE.....	8
9.3 IMPLEMENTACION DE LA CAMPAÑA SE SENCIBILIZACION .....	8
9.4 SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE HÉROES DE SUMAPAZ- BOGOTÁ.....	9

9.5 SENSIBILIZACIÓN A LOS USUARIOS DEL DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE HÉROES DE SUMAPAZ- BOGOTÁ.....	9
9.6 SOCIALIZACIÓN A LA PARTE ADMINISTRATIVA DEL DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE HÉROES DE SUMAPAZ- BOGOTÁ.....	10
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>11. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>12. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>14</b>

## PROGRAMA DE HUMANIZACION PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL DISPENSARIO MEDICO SUR OCCIDENTE HEROES DEL SUMAPAZ- BOGOTA



FUENTE: <https://goo.gl/1QpdEQ>

### 1. PLATAFORMA DEL PROYECTO

El Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz pertenece a la dirección de sanidad del ejército nacional de Colombia, está ubicado en el barrio CHICALA en Bogotá. Fue abierto al público en el año 2013 con el fin de brindar atención a los usuarios de la localidad de Kennedy y Bosa. Es un centro de primero y segundo nivel de atención, cuenta con cinco pisos, en el primero se encuentra el área de Laboratorio, Fisioterapia, Farmacia; en el segundo piso, están ubicados los 10 consultorios de Medicina General, Odontología, Terapia Respiratoria; en el tercer piso se encuentra la oficina de Referencia y Contrareferencia, 20 consultorios de Medicina Especializada y el Call Center; en el cuarto piso se encuentra Radiología que presta servicio diurno; el servicio prioritario de 24 horas, 8 consultorios para Medicina Especializada y Enfermería y en el quinto piso se cuenta con 3 Salas de Cirugía y la parte administrativa del dispensario.

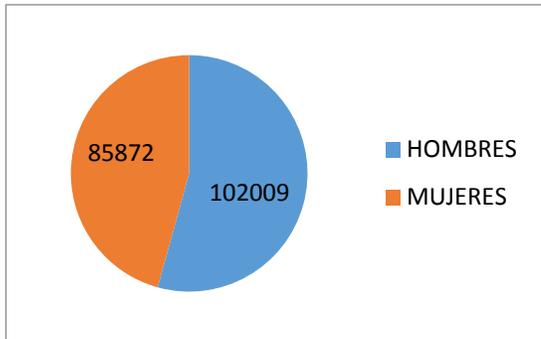
A este dispensario tiene accesibilidad todo el personal militar que pertenezca al ejército, fuerza aérea y fuerza armada en todos sus rangos desde soldado regular hasta general de la república y todos sus beneficiarios, en el año 2015 se atendieron **187.881** pacientes.

## 1.1 CARACTERIZACION DEL PERSONAL QUE SE ATIENDE

- **SEXO**

Durante el año 2015 se atendieron 102.009 hombres y 85.872 mujeres, lo que nos indica que hay mayor predominio del sexo masculino.

Grafica n°1 sexo

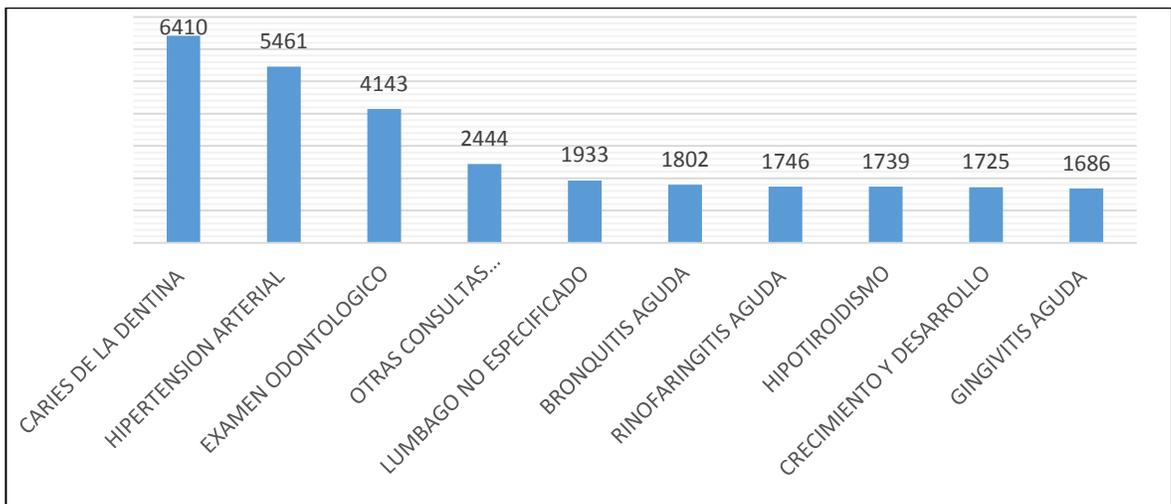


Fuente: Oficina de Bioestadística del Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz- Bogotá, a cargo de Wilfredo cañizares, soldado profesional. (2016)

- **MORBILIDAD**

Con los datos que se presentan en la siguiente gráfica, se puede deducir que la mayoría de las consultas del Dispensario Sur Occidente en el año 2015; se ubican en el área de odontología y el servicio de consulta prioritaria.

Grafica n°2: Motivo de consulta

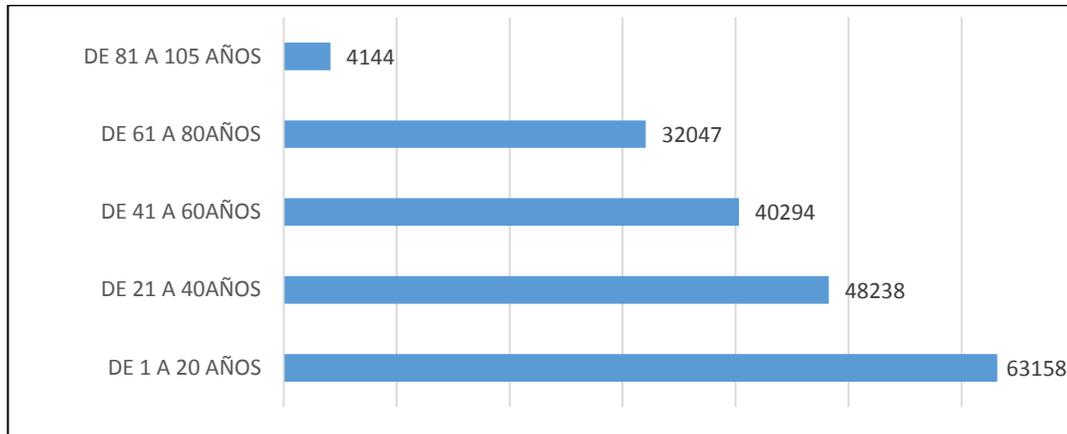


Fuente: Oficina de Bioestadística del Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz- Bogotá, a cargo de Wilfredo cañizares, soldado profesional, (2016).

- **RANGOS DE EDAD**

En la gráfica n°3 se puede evidenciar que la población que más asiste al Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz- Bogotá, se encuentra en la edad de 1 a 20 años.

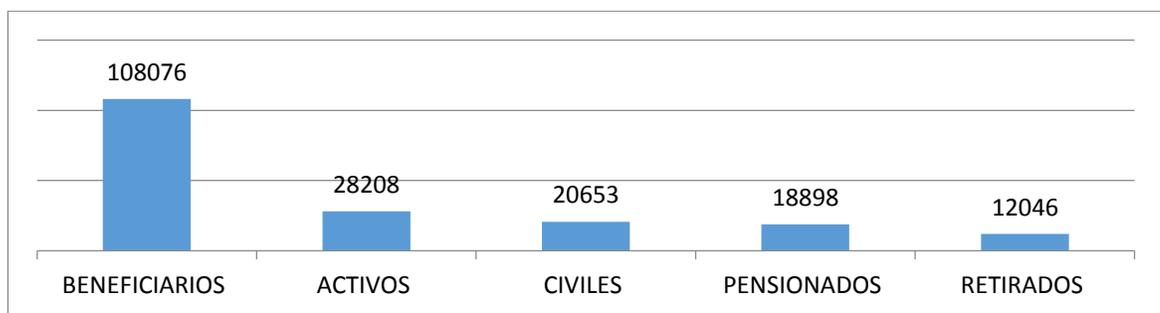
Grafica n°3: Grupos de edad de la población que se atiende



Fuente: Oficina de Bioestadística del Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz- Bogotá, a cargo de Wilfredo cañizares, soldado profesional.

- **CLASIFICACIÓN DE USUARIOS**

Grafica n°4: Clasificación de usuarios atendidos



Fuente: Oficina de Bioestadística del Dispensario Sur Occidente Héroes de Sumapaz- Bogotá, a cargo de Wilfredo cañizares, soldado profesional, 2016.

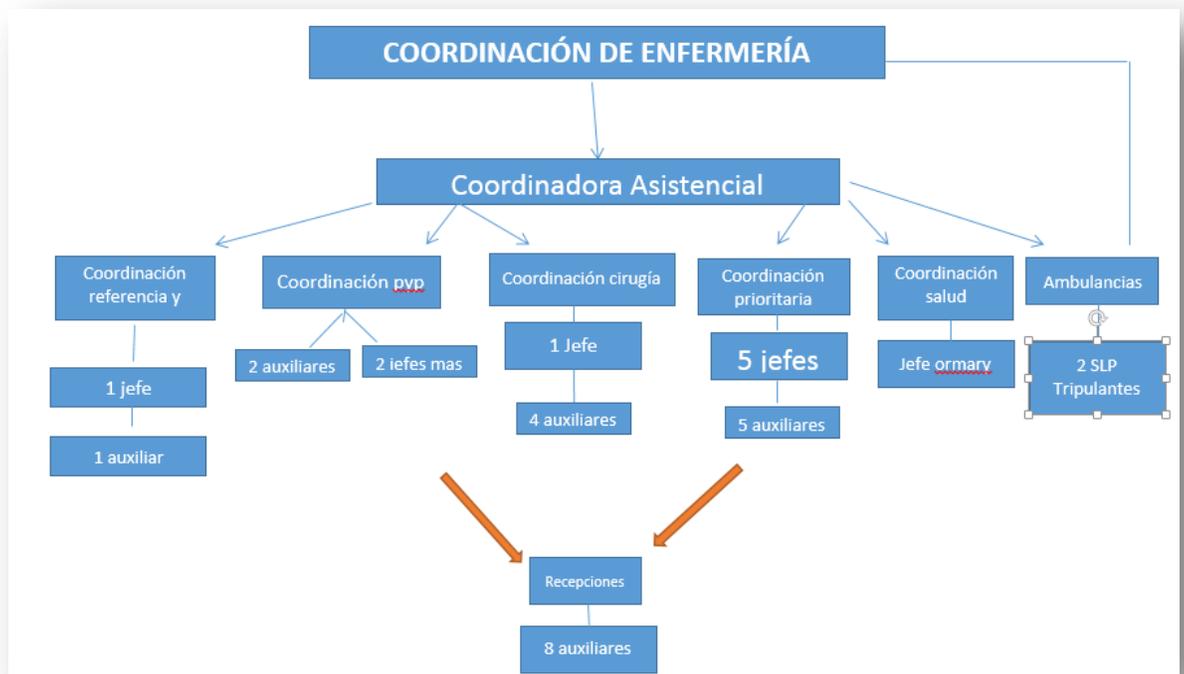
## 1.2 MISIÓN

Garantizar la prestación de los servicios integrales de Salud en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación del personal activo, retirado, pensionado y beneficiarios de las Fuerzas Militares; enmarcado en un modelo de gestión administrativa y asistencial, brindando y garantizando un servicio de calidad.

## 1.3 VISIÓN

Ser el establecimiento de Sanidad Militar innovador en la integración de modelos de atención en Salud preventiva integral, a través de una eficiente administración de los recursos asignados y el desarrollo de procesos asistenciales eficaces y efectivos, que garanticen un excelente servicio de calidad a nuestros usuarios del Subsistema de las Fuerzas Militares De Colombia.

## 1.4 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA



Fuente: Departamento de Enfermería del Dispensario Sur Occidente Héroes de Sumapaz- Bogotá, a cargo de Andrea Nataly Valbuena, subteniente, 2016.

## **2. INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO**

**2.1 DIRECTOS:** catorce (14) Enfermeras(o) con formación profesional, de las cuales dos (2) enfermeras son militares, una (1) enfermera Especialistas en Cuidado Intensivo, una (1) enfermera Especialista en Salud Ocupacional, con edades comprendidas entre los 23 a 35 años.

Treinta y cuatro (34) Auxiliares de Enfermería de los cuales tres (3) son soldados profesionales que se desempeñan como tripulantes de ambulancia, doce (12) se encuentran en el área asistencial y diecinueve (19) pertenecen al área administrativa. Con edades comprendidas entre los 22 y 56 años.

**2.2 INDIRECTOS:** usuarios del Subsistema De Las Fuerzas Militares De Colombia divididos en Ejército Nacional, Fuerza Aérea y Fuerza Armada. Identificados en el sistema de Sanidad como personal activo, beneficiarios, civiles, retirados y pensionados.

**2.3 PERSONAL DE APOYO:** El Director, un Subdirector Científico, una persona encargada de Calidad, un profesional de Psicología y una Trabajadora Social, todos trabajadores activos del Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz – Bogotá.

## **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El concepto de cuidado ha sido tratado durante muchos años atrás, como la acción encaminada a mantener, fundamentar el crecimiento y supervivencia de los seres humanos, en donde la enfermería entra en acción con la capacidad de proveer ese cuidado, con el dominio central del ser humano holístico, caracterizado por amabilidad, generosidad y sentimientos de afinidad por el ser humano que se cuida(1), sin embargo, se ha evidenciado que con la implementación de las variaciones en cuanto a conceptualización, interpretación y aplicación de la práctica, se ha perdido la caracterización de este cuidado por aplicación de normas, protocolos, manejo de equipos de alta tecnología y estrategias institucionales que impiden que este cuidado sea de una manera humanizada(2).

Teniendo en cuenta que el cuidado humanizado se enfoca en globalizar al ser humano como un ser sociable, consciente, razonable, perceptivo; en un enfoque biopsicosocial, podemos deducir la magnitud del problema que enfrenta enfermería al practicar el cuidado bajo factores demandantes de otras actividades institucionales que cohiben este ejercicio en su plenitud como lo expresa Guarín Castrillón en el 2009 en la siguiente cita

*“No es fácil humanizar la asistencia sanitaria, pues no basta con la voluntad de prestar un servicio de calidad, sino que es necesario un replanteamiento conceptual y de la organización de las condiciones que lo haga posible, porque la enfermera se enfrenta con un gran desafío, el de ejercer su actividad en un entorno marcado por numerosas exigencias y diversos obstáculos para un enfoque de gestión dirigido a ofrecer cuidados científicamente válidos, culturalmente competentes, con calidez y seguridad, a personas que viven diversas experiencias”.\**

Sin embargo durante los años de ejercicio de la enfermería como profesión, se ha identificado que para brindar un cuidado humanizado, también se requiere de ciertas actitudes innatas de la enfermera que brindan el cuidado, pues es indispensable pensar que esta profesión se basa en la interacción de dos personas, cada una con su tipificación como seres humanos independientes que requieren manifestarse con sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones; es por esto que se requiere de una enfermera con empatía, capaz de otorgar un cuidado familiar, significativo y gratificante. Como lo refiere Liliana Gonzales en la siguiente frase:

*“Una Cuidar en enfermería implica el conocimiento de la persona a quien se brindará cuidado, conocer sus actitudes, además de los conocimientos que posee la enfermera, requiere manifestarse como persona: única, auténtica, capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo”.\*\*<sup>1</sup>*

Con base a los anteriores planteamientos se identificó que el personal de enfermería del Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz- Bogotá, enfrenta un problema en la ejecución de un cuidado humanizado, basado en las numerables quejas emitidas por los usuarios al Departamento De Enfermería de dicha institución, refiriendo insatisfacción hacia el servicio prestado por el personal de enfermería, enmarcado en mala atención, demora en el servicio, actitud del personal, logrando así una mala imagen del personal frente a las otras profesiones y a la institución.

---

\* Allan Rodríguez - Artavia\*.Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. Enfermería en costa rica. 2011, 32 (1). 37- 42.

\*\* L. González-Juárez, A. Velandia-Mora, V. Flores-Fernández.Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica. Revista CONAMED, Suplemento de Enfermería. 2009. Pag 40-43.

### 3.1 ÁRBOL DEL PROBLEMA



### 4. JUSTIFICACIÓN

Desde la apertura del Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz- Bogotá hasta la actualidad, no se ha realizado ninguna sensibilización al personal de enfermería con respecto a la humanización en el trato a los usuarios, logrando que, con el transcurrir del tiempo se pierda la calidad en la atención brindada y esto lleve a reportar insatisfacción por parte de los usuarios.

Es importante resaltar que dentro de la población que labora en la institución el 70% es personal de enfermería, quien realiza el primer contacto de información y atención al usuario, lo que aumenta la posibilidad de quejas en el dispensario; perjudicando así la imagen ante los diferentes profesionales, la institución y ante la Dirección de Sanidad.

Esto se evidencia en las quejas que se reportan en la institución, relacionadas con el tiempo que dedica la enfermera para brindar información, la calidad y veracidad de la misma y la expresión verbal y no verbal. Esto conlleva a que el usuario denote una insatisfacción reportada en un 56% de la totalidad de las quejas de todo el dispensario, teniendo en cuenta el anterior porcentaje, se concluyó que la principal queja se relaciona con la actitud del personal de enfermería en el momento de brindar un cuidado determinado, lo que lleva a pensar que el principal problema que enfrenta el dispensario es la falta de pautas que favorezcan un cuidado humanizado, enfocado en la sensibilización del personal de enfermería para proveer un buen trato con actitud de servicio.

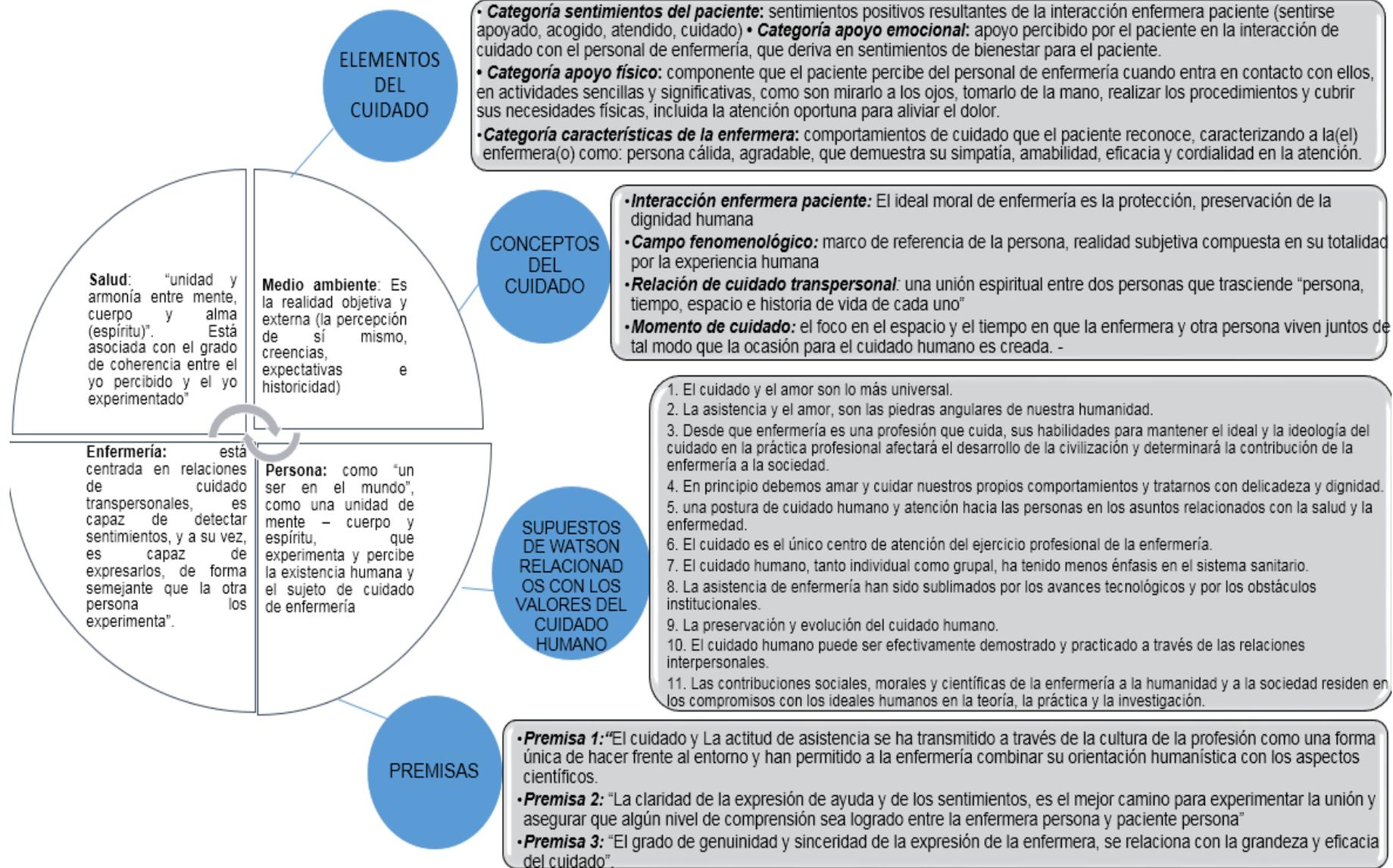
Con base en esto, el Departamento de Enfermería propone fundamentar un cuidado con calidad, calidez y seguridad, implementando encuestas de satisfacción que garanticen la veracidad de la intervención y donde se favorezca la disposición en tiempo y carga laboral que faciliten la sensibilización del cuidado de enfermería con parámetros de humanización y buen trato, garantizando al usuario una experiencia gratificante en la institución, disminuyendo el porcentaje de quejas que recibe diariamente propuestas en las actividades diarias

Este proyecto busca realizar una campaña de sensibilización de enfermería enfocado en reanudar las prácticas del cuidado humanizado, con el fin de establecer pautas que favorezcan una atención oportuna y de calidad, además de promover motivación al personal de enfermería del Dispensario Sur Occidente Héroes De Sumapaz –Bogotá por medio de incentivos y reanudando así la imagen del todo el personal de enfermería y por ende de la institución.

## **5. TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON**

Los conceptos de la teoría de Jean Watson se crearon debido a la deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de salud en el mundo, por tal motivo su teoría se basa en el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería.

Con base en esto, su teoría de mediano rango favorece las necesidades que presenta hoy en día el Dispensario Médico Héroes de Sumapaz, en donde se resaltarán la Interacción enfermera paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal de cuidado y momento de cuidado mediante la capacitación del personal. (4)



## 6. SOPORTE CONCEPTUAL

**Programa de Humanización:** es un proceso mediante el cual se adquieren rasgos típicos del ser humano, desde el punto de vista biológico, antropológico, espiritual, racional y social (5).

**Cuidado:** Es un proceso interpersonal terapéutico, entre una persona que tiene necesidad de ayuda y una enfermera capaz de responder a la necesidad de ayuda, la utilización terapéutica de sus conocimientos y de su propia persona llevan a la enfermera a practicar el arte enfermero (6).

**Personal de Enfermería:** enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedad y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (7)

## 7. OBJETIVOS

### 7.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar e implementar un programa de humanización para el personal de enfermería del Dispensario Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá.

### 7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar y aplicar una encuesta a los usuarios del dispensario, para identificar la satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería en el Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá.
- Diseñar las estrategias del programa de humanización para el personal de enfermería del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá sobre una atención humanizada para la atención de los usuarios que asisten a la consulta.
- Evaluar al personal administrativo sobre la pertinencia de las estrategias utilizadas en el programa de humanización.

### 7.3 ÁRBOL OBJETIVOS



### 8. METODOLOGIA

Este proyecto se llevó a cabo con base en los principios del marco lógico, lo que permitió identificar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación, por medio de herramientas se logró la preparación del proyecto dentro de los siguientes parámetros:

- Programación: se decidió realizar un proyecto de gestión que ejecutara una teoría de mediano rango en enfermería, basado en las necesidades persistentes el Dispensario Médico Sur Occidente Héroe de Sumapaz, con el propósito de poner en práctica un fin, unos objetivos y unas actividades específicas, que den como resultado la resolución parcial o completa de las necesidades de la institución.
- Identificación: se llevó a cabo por medio de las quejas que se reciben en el departamento de enfermería, provenientes de la dirección de sanidad del ejército nacional, dando como principal causa la insatisfacción del usuario en la atención prestada por parte del personal de enfermería.
- Orientación: se llevó a cabo por medio de la asesora del proyecto.

- Ejecución: se acordó con el Dispensario Médico Sur Occidente Héroes de Sumapaz con el apoyo del personal directivo de la institución para realizar la capacitación al personal en el mes de noviembre. (8)

### 8.1 NEGOCIACION

Se realizó una reunión con el Director del Dispensario Médico Sur Occidente Héroes de Sumapaz Teniente Coronel Fernando Calle y la Subdirectora Científica Teniente Coronel Lina María Herrán Vélez, donde se planteó un programa de humanización enfocado en capacitar al personal de enfermería del dispensario, con el fin de disminuir las quejas de los usuarios que eran remitidas a la coordinación de enfermería, al igual que una sensibilización a los usuarios sobre los derechos y deberes que tiene con la institución como usuarios del subsistema del Ejército Nacional, fomentando así altos estándares de humanización no solo para el personal de enfermería sino al beneficio de la institución.

Por lo cual ellos accedieron a las características del proyecto y facilitaron el préstamo de la plata física para la implementación de las actividades que se llevarían a cabo.

### 8.2. PLAN DE ACCION

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TAREAS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y aplicar una encuesta a los usuarios del dispensario, para identificar la satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería en el Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá.</li> </ul>	Diseñar y aplicar la encuesta.	Elaboración de encuestas	Mes de mayo, junio, julio del 2016
		Aplicación de encuestas a los usuarios	
		Tabular y presentar los resultados la encuesta	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar las estrategias del</li> </ul>		Revisión bibliográfica	Mes de octubre y noviembre del 2016

<p>programa de humanización para el personal de enfermería del Dispensario Médico Suroccidente De Sumapaz- Bogotá sobre una atención humanizada para la atención de los usuarios que asisten a la consulta.</p>	<p>Diseñar una campaña educativa sobre sensibilización del cuidado humanizado.</p>	Diseño de estrategias	
		Capacitación al personal	
		Poster publicitario	
		Broche con el logo incentivando el cuidado humanizado	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar al personal administrativo sobre la pertinencia de las estrategias utilizadas en el programa de humanización.</li> </ul>	<p>Diseñar y aplicar una encuesta post capacitación al personal administrativo.</p>	Buzón de felicitaciones del personal	<p>Mes de noviembre y diciembre del 2016</p>
		Día de permiso como incentivo al buen trabajo y desempeño.	

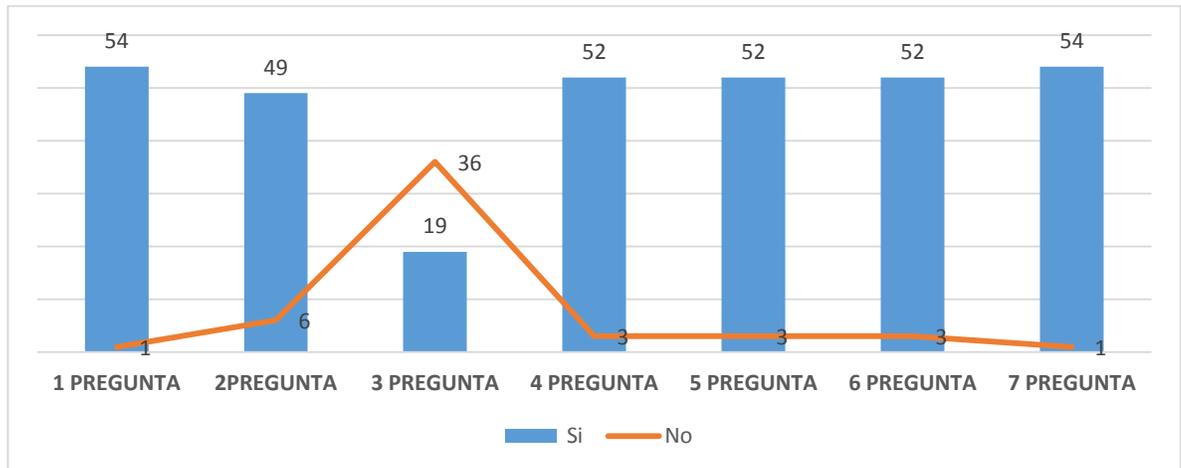
### 8.3 MARCO LÓGICO

	<b>LÓGICA DE INTERVENCIÓN</b>	<b>INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS O FACTORES EXTERNOS</b>
<b>OBJETIVO GLOBAL (OG)</b>	Elaborar e implementar un programa de humanización para el personal de enfermería del Dispensario Suroccidente Héroes De Sumapaz-Bogotá.	programa de humanización para el personal de enfermería  Número de actividades realizada  Formula: $\frac{\text{Número de actividades planeadas}}{\text{Número de actividades realizadas}}$  Unidad %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de reconocimiento de debilidades por parte de los usuarios</li> <li>• Campaña de humanización al personal de enfermería</li> <li>• Encuesta de verificación de la pertinencia de la campaña por parte del personal administrativo</li> </ul>	Se realizara las actividades planeadas al personal de enfermería y a los usuarios del Dispensario Suroccidente Héroes De Sumapaz Bogotá en un 100%
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO (OE)</b>	Diseñar y aplicar una encuesta a los usuarios del dispensario, para identificar la satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería en el Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz-Bogotá	Título: porcentaje de usuarios que fueron encuestados  Formula: $\frac{\text{Número de usuarios encuestados}}{\text{Número de usuarios que asisten al dispensario en el transcurso de un mes.}}$  Unidad %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas realizadas</li> </ul>	Se encuestaran a los usuarios en un periodo de tiempo de un mes y se reconocerán las principales falencias que presenta el personal de enfermería del dispensario

	<p>Diseñar las estrategias del programa de humanización para el personal de enfermería del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz-Bogotá sobre una atención humanizada para la atención de los usuarios que asisten a la consulta.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de las estrategias planeadas</p> $\frac{\text{Numero de estrategias realizadas}}{\text{Número de estrategias planeadas}}$ <p>Unidad: %</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poster de sensibilización</li> <li>• Folleto de derechos y deberes a los usuarios</li> <li>• Broche de identificación de la capacitación</li> </ul>	<p>Se realizaran el 100% de las actividades planeadas al personal de enfermería Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz-Bogotá</p>
	<p>Evaluar al personal administrativo sobre la pertinencia de las estrategias utilizadas en el programa de humanización.</p>	<p>Título: porcentaje de cumplimiento de las encuestas post capacitación</p> $\frac{\text{Numero de encuestas realizadas}}{\text{Número de personal administrativo}}$ <p>Unidad %</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de pertinencia realizada al personal administrativo</li> </ul>	<p>Se encuestara el 100% del personal administrativo de Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz-Bogotá</p>

## 9. RESULTADOS

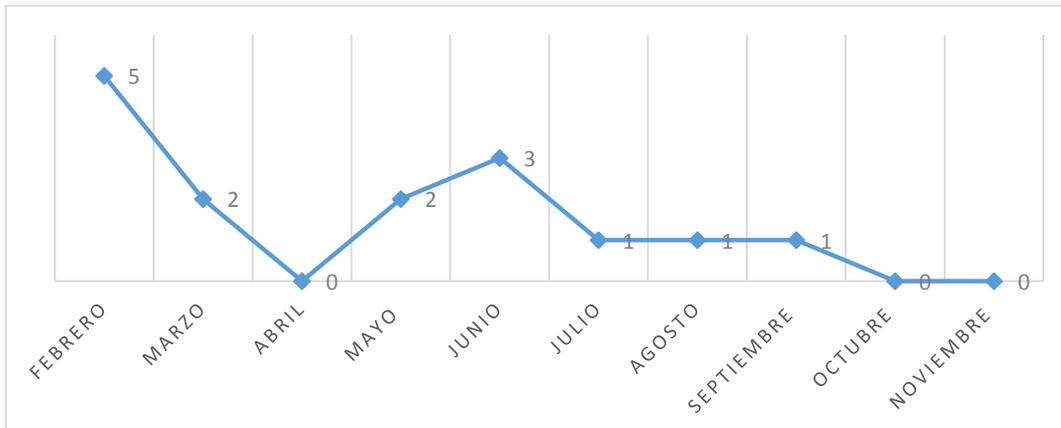
### 9.1 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO HACIA EL PERSONAL DE ENFERMERIA



En el mes de mayo a julio del año 2016 se realizó la encuesta y se aplicó a 55 usuarios del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá lo que arrojó los siguientes datos:

1. A 54 usuarios del dispensario les parece que la enfermera es respetuosa y amable
2. 49 usuarios responden que la enfermera le brinda una atención clara y a 6 piensan lo contrario
3. 36 usuarios respondieron que al momento de registrarse la enfermera menos de 10 minutos a diferencia que 19 que piensan que es muy demorada la atención.
4. 52 usuarios respondieron que cuando tienen dudas y se acercan a la recepción la auxiliar soluciona su inquietud al contrario de 3 que respondieron que no
5. 52 pacientes les informan que procedimiento a realizar y a 3 no
6. 52 pacientes respondieron que la enfermera se presenta antes de realizar cualquier procedimiento mientras que 3 no
7. A 54 usuarios la atención brindada por el personal de enfermería satisface las necesidades

## 9.2 QUEJAS RECIBIDAS DE FEBRERO A NOVIEMBRE

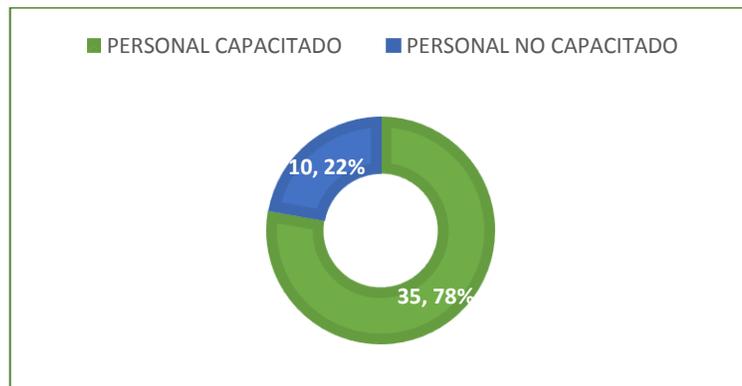


Durante el transcurso de febrero a noviembre del año 2016 se reciben las quejas en el Departamento de Enfermería del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá evidenciando un alto número de quejas entre febrero y junio, lo que evidencia que posterior a aplicar el programa de humanización las quejas emitidas disminuyeron significativamente al punto de no presentar ninguna queja por parte de los usuarios al personal.

## 9.3 IMPLEMENTACION DE LA CAMPAÑA SE SENCIBILIZACION

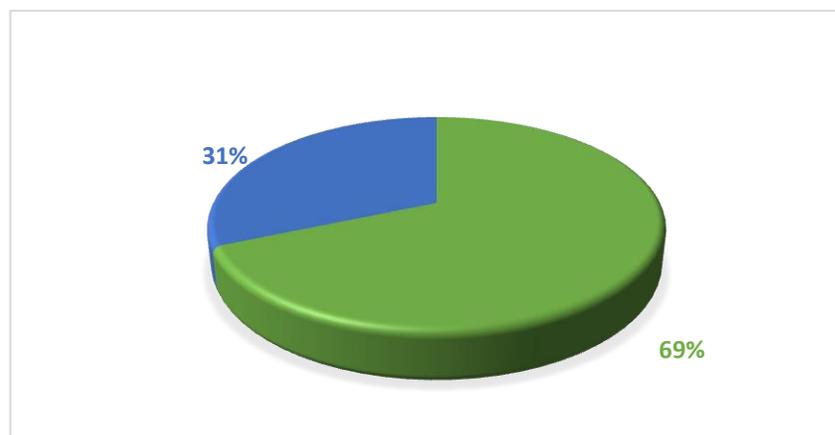
Durante la semana del 14 al 17 de Noviembre del año 2016 se llevó a cabo la implementación de la campaña en el Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá cumpliendo con todas las estrategias planteadas (encuesta, broche poster y pos test).

#### 9.4 SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE HÉROES DE SUMAPAZ- BOGOTÁ



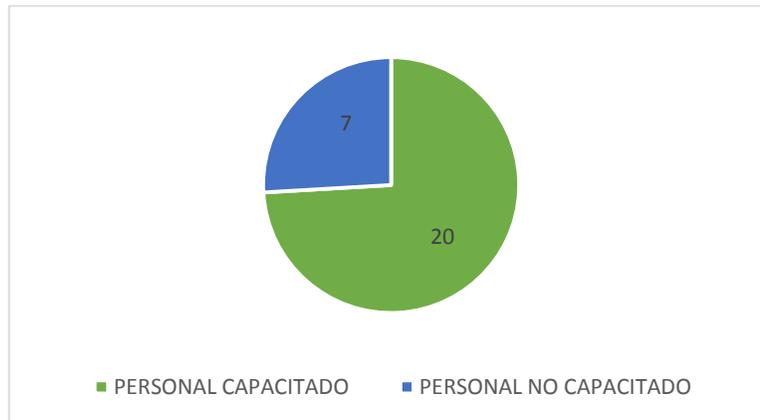
Se sensibilizó a 35 personas de enfermería del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá (entre auxiliares de enfermería y enfermeras profesionales) lo que equivale al 78% del personal y 10 personas no se les realizó la sensibilización por disponibilidad de turnos en las horas de la noche y actividades propias de su profesión.

#### 9.5 SENSIBILIZACIÓN A LOS USUARIOS DEL DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE HÉROES DE SUMAPAZ- BOGOTÁ



Se sensibilizó a 96 usuarios del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá lo que equivale al 69% y 44 usuarios equivalentes 31% recibieron el folleto pero no se quedaron a su socialización.

## 9.6 SOCIALIZACIÓN A LA PARTE ADMINISTRATIVA DEL DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE HÉROES DE SUMAPAZ- BOGOTÁ



Se socializó el programa a 20 personas de la parte administrativa como conductores de las diferentes áreas del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá lo que equivale al 74% del personal y 7 personas no asistieron por programación en diferentes actividades a nivel de Ejército lo que corresponde a un 26%.

## 10. CONCLUSIONES

- El programa de humanización al personal de enfermería logró reducir en un 100% el número de quejas que presentaba el Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá, resaltando la adherencia a las pautas dadas y el compromiso por parte de los usuarios.
- Los directivos, el personal administrativo y el personal de enfermería muestran motivación a la implementación del programa de humanización y sus actividades realizadas, implementándolo como base estratégica de mejoramiento continuo para la institución
- El programa de humanización presentó grandes reformas a nivel institucional, sin embargo, se considera que requería de mayor tiempo de

implementación debido a que no se logró capacitar el 100% del personal de enfermería debido a las actividades institucionales y la cantidad de sesiones realizadas

## 11. RECOMENDACIONES

- con el apoyo y la supervisión de la coordinadora de enfermería a cargo y avalado por el director del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá. Las directivas y el personal administrativo sugieren la implementación del programa de humanización al personal de enfermería, sea extendido en un periodo de tiempo mínimo de un año
- Se sugiere implementar estrategias institucionales dirigidas a la organización de citas, tiempos de atención y selección del personal médico, que favorezcan la satisfacción de los usuarios y así mismo faciliten la atención del personal de enfermería.
- El Director del Dispensario Médico Suroccidente Héroes De Sumapaz- Bogotá, sugiere la recopilación de los datos obtenidos en el programa de humanización al personal de enfermería para la realización de un artículo que muestre los resultados obtenidos para implementar esta estrategia en diferentes Dispensarios de Sanidad del Ejército Nacional de Colombia.
- El personal administrativo sugiere la realización del Curso de humanización que se dicta en el Servicio Nacional De Aprendizaje (SENA). para todo el personal tanto administrativo como asistencial
- El personal de enfermería sugiere realizar actividades que fomente el trabajo en grupo y la comunicación asertiva, como parte del programa de humanización.

## 12. BIBLIOGRAFIA

- (1) Moreno-Fergusson M. Humanización del cuidado: una meta enraizada en la esencia de enfermería/Humanizing Care: A Goal Rooted in the Essence of Nursing/Humanização do cuidado: uma meta enraizada na essência da enfermagem. *Aquichan* 2013 08;13(2):146-147.
- (2) Allan Rodríguez - Artavia\*.Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. *Enfermería en costa rica*. 2011, 32 (1). 37- 42.
- (3) L. González-Juárez, A. Velandia-Mora, V. Flores-Fernández.Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica. *Revista CONAMED, Suplemento de Enfermería*. 2009. Pag 40-43.
- (4) Teoría del cuidado humanizado de jean Watson. (sede web)Revista de actualizaciones en enfermería. vol. 10. N°4. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres2/> consultado el 03 de octubre de 2016.
- (5) Humanización del cuidado. Disponible en: [http://www.enfermeria.hc.edu.uy/images/stories/humanizacin\\_del\\_cuidado.pdf](http://www.enfermeria.hc.edu.uy/images/stories/humanizacin_del_cuidado.pdf) consultado el 21/08/2016 hora: 16:15
- (6) Organización mundial de la salud. Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/> consultado el 21/08/2016 hora: 16:00.
- (7) Muñoz Hernández Y. Coral Ibarra R. Moreno Prieto D. Pinilla Pinto D. Suárez Rodríguez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la facultad de enfermería. *Repertorio de Medicina y Cirugía*. Vol 18 N° 4 . 2009. 246-250.
- (8) La matriz del marco lógico. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos88/matriz-marco-logico/matriz-marco-logico.shtml#ixzz4NisrKx1j> consultado el 21/08/2016 hora: 16:00
- (9) La matriz del marco lógico. Disponible en: <http://es.slideshare.net/guestaaf1b8/la-matriz-de-marco-logico> consultado el 21/08/2016 hora: 21:00.
- (10) Margarita Poblete Troncoso<sup>1</sup>, Sandra Valenzuela Suazo<sup>2</sup>Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paul Enferm* 2007;20(4)499-503.
- (11) *Figueredo N. Enfermería: Cuidados Humanizados.Revista Oficial de la Facultad de Enfermería y Tecnologías de la Salud Universidad Católica del Uruguay*.Enfermería (Montev.)Vol. 3 n° 2 diciembre 2014 ISSN: 1688-8375.
- (12) *Servicio en línea*: <http://es.thefreedictionary.com/sensibilizar> consultado el 21/08/2016 hora: 16:15

- (13) Luz N. Rivera Álvarez , Á . Triana. CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA: VISIBILIZANDO LA TEORÍA Y LA INVESTIGACIÓN EN LA PRÁCTICA, EN LA CLÍNICA DEL COUNTRY. Comite Asesor Epidemiologia. 01 De Octubre De 2007.Pag.1-20.Disponible En [https://www.u-cursos.cl/medicina/2011/0/enfenfco24/1/novedades/r/cuidado\\_humanizado\\_de\\_enfermeria\\_visibilizando\\_la\\_teoría\\_y\\_la\\_investigación\\_en\\_la\\_practica.pdf](https://www.u-cursos.cl/medicina/2011/0/enfenfco24/1/novedades/r/cuidado_humanizado_de_enfermeria_visibilizando_la_teoría_y_la_investigación_en_la_practica.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### PRESUPUESTO

<b>RESPONSABLES DEL PROYECTO</b>	<b>HORAS DEDICADAS</b>	<b>VALOR HORA</b>	<b>VALOR HORAS DEDICADAS</b>
Andrea Nataly Valbuena	90 HORAS	45.000	4`050.000
María Camila Franco	90 HORAS	11.000	4`050.000
Asesor	50 HORAS	300.000	15.000.000
auditor de calidad DMSOC	8 HORAS	60.000	480.000
<b>SUBTOTAL</b>		<b>450.000</b>	<b>23`580.000</b>

<b>RECUSOS MATERIALES</b>	<b>VALOR</b>
Impresiones	100.000
esferos	5.000
broches	60.000
plotter	30.000
hojas	20.000
carpetas	5.000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>220.000</b>

<b>OTROS RECURSOS</b>	<b>VALOR</b>
TRASPORTE	70.000

## ANEXO N°2

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

EJÉRCITO NACIONAL



DIRECCION DE SANIDAD EJÉRCITO

DISPENSARIO MEDICO SUROCCIDENTE "HEROES DE SUMAPAZ

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HACIA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

	Si	No
La enfermera es respetuosa, amable.		
La enfermera le brinda información clara.		
Al momento de registrarse la enfermera se demora más de 10 minutos para atenderlo.		
Cuando usted tiene alguna duda y se acerca a la recepción la auxiliar le soluciona la inquietud.		
La enfermera le informa sobre el procedimiento a realizar.		
La enfermera se presenta antes de realizarle algún procedimiento.		
La atención brindada por el profesional de enfermería satisface su necesidad como usuario.		

**SUGERENCIAS**

---

---

## ANEXO N°3

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

EJÉRCITO NACIONAL



DIRECCION DE SANIDAD EJÉRCITO

DISPENSARIO MEDICO SUROCCIDENTE "HEROES DE SUMAPAZ

ENCUESTA DE PERTINENCIA DE LA CAMPAÑA DE HUMANIZACION

REALIZADA AL PERSONAL DE ENFERMERIA

	Si	No
Reconoce los objetivos de la campaña de humanización al personal de enfermería realizados en el dispensario.		
Considera pertinente las actividades realizadas a los usuarios y al personal de enfermería		
Reconoce el logo de identificación de la campaña de humanización		
Observa algún cambio en la atención del personal de enfermería a los usuarios		
Considera suficientes el número de actividades realizadas en esta programa humanización		

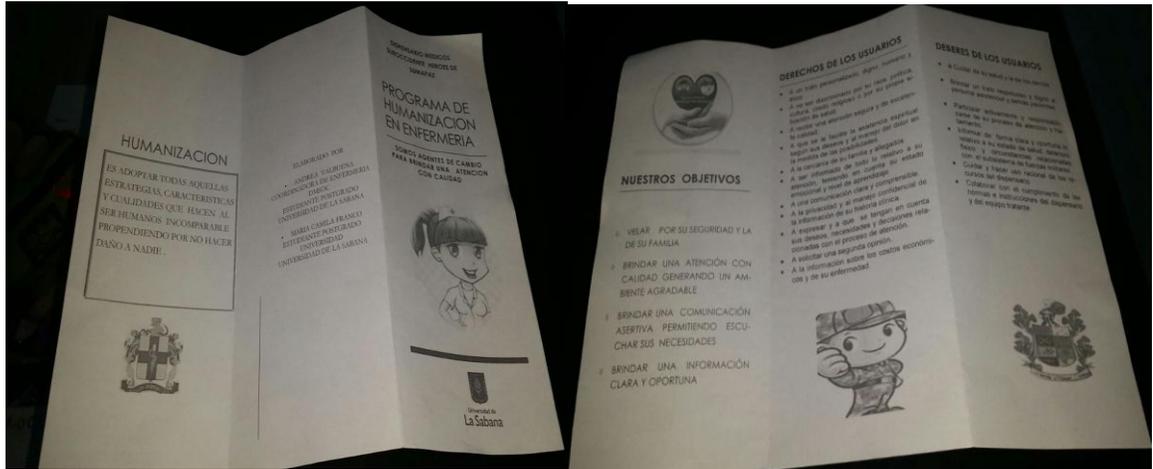
**SUGERENCIAS**

---

---

## ANEXO N°4

### FOLLETO DE EDUCACION AL USUARIO



### BROCHE DE LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN



## POSTER DE EDUCACION

***PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN ENFERMERÍA DMSOC***

**EL PERSONAL DE ENFERMERÍA TIENE COMO OBJETIVOS**

- \*VELAR POR SU SEGURIDAD Y LA DE SU FAMILIA.
- \*BRINDAR UNA ATENCIÓN CON CALIDAD GENERANDO UN AMBIENTE AGRADABLE.
- \*BRINDAR UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA PERMITIENDO ESCUCHAR SUS NECESIDADES.
- \*BRINDAR UNA INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA.

**NUESTROS VALORES**

- \*RESPONSABILIDAD
- \*CUMPLIMIENTO
- \*CONFIANZA
- \*AMABILIDAD
- \*RESPECTO
- \*CONFIDENCIALIDAD

***SOMOS AGENTES DE CAMBIO PARA BRINDAR UNA ATENCION CON CALIDAD***

# ANEXO N°5









FORMATO AUTORIZACIÓN DE DIVULGACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL INTELLECTUM

Ciudad: Bogotá mes: Julio día: 29 año: 2017

Señores:  
**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía

Estimados Señores:

Yo, (Nosotros) los firmantes, en calidad de autor(es) del trabajo de grado titulado Programa de Humanización al personal de enfermería del DMSOC, presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar al título de Especialista de Enfermería en Cuidado Crítico Adulto autorizo a la Universidad de La Sabana para que a través de la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada, preserve, organice y divulgue al mundo de forma libre y gratuita con fines académicos el contenido del trabajo de grado anteriormente mencionado por medio de canales presenciales y no presenciales según sea el caso.

- Se autoriza a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior.
  - Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica que dé crédito a la obra y a su(s) autor(es).
  - Se autoriza a la Universidad de La Sabana a transformar tecnológicamente el trabajo de grado anteriormente mencionado según se requiera, con el fin de garantizar su preservación y consulta a futuro.
  - El(los) autor(es) certifica(n) que el trabajo de grado no infringe derechos industriales o intelectuales o cualquier otro de terceros, así mismo declara(n) que la Universidad de La Sabana se encuentra libre de cualquier responsabilidad civil, administrativa o penal que pueda derivarse de la publicación del trabajo de grado en el Repositorio Institucional o las redes vinculadas a la Institución.
  - Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y especialmente en virtud de lo dispuesto en el Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, se autoriza a la Universidad de La Sabana a proceder con el tratamiento de los datos personales para los fines académicos, históricos, estadísticos y administrativos de la institución.
- De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Si su trabajo de grado será sometido a publicación en revista indexada, debe indicar el tiempo de embargo que desea en el repositorio de la Universidad de La Sabana a partir de éste momento, de acuerdo a las siguientes opciones:

Ninguno (cero): \_\_\_\_\_

Un (1) año: \_\_\_\_\_

Dos (2) años: \_\_\_\_\_

Otro: \_\_\_\_\_ (en meses)

Recuerde que una vez aceptada la publicación es responsabilidad de: el(los) autor(es) notificar a la Biblioteca al correo electrónico [contactointellectum@unisabana.edu.co](mailto:contactointellectum@unisabana.edu.co) los siguientes datos: **Revista y fecha de aprobación de la publicación, autores y título del trabajo de grado o artículo a publicar** con el fin de actualizar los tiempos de embargo y confidencialidad pertinentes.

El trabajo de grado será dispuesto al público haciendo la debida mención de su(s) autor(es) y se generara un licenciamiento basado en el estándar Creative Commons adaptado para Colombia según el(los) autor(es) autoricen.

Por favor seleccione una única licencia Creative Commons con una (x) para atribuirla a su obra.



Atribución: Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original.



FORMATO AUTORIZACIÓN DE DIVULGACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL INTELLECTUM

- Atribución – Sin Derivar: Esta licencia permite la redistribución, comercial o no comercial, siempre y cuando la obra circule íntegra y sin cambios, dándote crédito.
- Atribución – No comercial – Sin Derivar: Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.
- Atribución – No comercial: Esta licencia permite a otros distribuir, re mezclar, retocar, y crear a partir de tu obra de manera no comercial y, a pesar de que sus nuevas obras deben siempre mencionarte y mantenerse sin fines comerciales.
- Atribución – No comercial – Compartir igual: Esta licencia permite a otros distribuir, re mezclar, retocar, y crear a partir de tu obra de modo no comercial, siempre y cuando te den crédito y licencien sus nuevas creaciones bajo las mismas condiciones.
- Atribución – Compartir igual: Esta licencia permite a otros re mezclar, retocar, y crear a partir de tu obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando te den crédito y licencien sus nuevas creaciones bajo las mismas condiciones.<sup>1</sup>

Cordialmente,

MARIA CAMILA FRANCO DIAZ  
NOMBRE COMPLETO

Firma

C.C.: 101908840 De: Bogotá

Correo electrónico:

Camilita9102@hotmail.com

Andrea Nataly Vaibore B  
NOMBRE COMPLETO

Firma

C.C.: 1019082812 De: Bogotá

Correo electrónico:

a.vaiboreb@un@ gmail.com

NOMBRE COMPLETO

Firma

C.C.: De:

Correo electrónico:

<sup>1</sup> Información tomada de: (2015, 01). Creative Commons Colombia. Obtenido 01, 2016, de [http://co.creativecommons.org/?page\\_id=13](http://co.creativecommons.org/?page_id=13)