

## **Desempeño laboral en el área de servicios administrativos del Hospital Escuela San Juan de Dios<sup>1</sup>.**

Cecil Yareth Benavides Blandón<sup>2</sup>.

Arlen Patricia Hernández Lira<sup>3</sup>.

Diana María Mendoza Morán<sup>4</sup>.

Beverly Castillo Herrera<sup>5</sup>.

### **RESUMEN.**

Este artículo proviene del estudio realizado en el Hospital Escuela San Juan de Dios Estelí, en el año 2018, sobre desempeño laboral del personal que labora en las áreas administrativas, se explican los criterios que se utilizan para evaluar el desempeño y satisfacción laboral del personal, se analizan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA del área administrativa) y se proponen soluciones para obtener un mejor resultado en la realización de las actividades laborales para el cumplimiento con las metas del área. La investigación tiene tres ejes teóricos: 1) Hospitales Públicos, 2) Desempeño Laboral, y 3) Satisfacción Laboral. De acuerdo al enfoque filosófico esta investigación es cuantitativa. El universo de estudio es de 42 personas que laboran en el área administrativa del Hospital Escuela San Juan de Dios. Se aplicaron entrevistas al director, administrador y el responsable de recursos humanos y una encuesta a sus colaboradores. En los resultados se demuestra que el personal administrativo presentó insatisfacción por la carencia de motivación, como resultado existe déficit en el desempeño laboral, existe falta de comunicación entre los trabajadores, poca organización en las áreas e insuficiente formación. Se recomienda la elaboración de un plan de capacitación y realizar evaluaciones a los colaboradores para que realicen su trabajo de manera eficiente y eficaz.

**Palabras Claves:** Hospital, Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral.

---

<sup>1</sup> El artículo se basa en el estudio de investigación titulado Desempeño laboral en el área de servicios administrativos del Hospital Escuela San Juan de Dios de la ciudad de Estelí en el período 2018 – 2019. Para la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas en la UNAN – Managua, FAREM – Estelí.

<sup>2</sup> UNAN – Managua, FAREM – Estelí, correo electrónico: benavidescecily@gmail.com

<sup>3</sup> UNAN - Managua, FAREM - Estelí, correo electrónico: aphlstern0914@gmail.com

<sup>4</sup> UNAN - Managua, FAREM - Estelí, correo electrónico: dianamendoza24@gmail.com

<sup>5</sup> Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad del Zulia. Maestría en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara. Docente titular de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN - Managua), Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM - Estelí), correo electrónico: beverly.castillo@yahoo.com

**Work performance in the administrative services area of the School San Juan de Dios Hospital**

**ABSTRACT**

This article comes from the study carried out in the School San Juan de Dios Hospital Estelí, in 2018, about the work performance of the personnel that works in the administrative areas, the criteria that are used to evaluate the work performance and satisfaction of the personnel are explained, the strengths, opportunities, weaknesses and threats are analyzed (SWOT of the administrative area) and solutions are proposed to obtain a better result in the accomplishment of the labor activities for the accomplishment with the goals of the area. The research has three theoretical axes: 1) Public Hospitals 2) Labor Performance and 3) Labor Satisfaction. According to the philosophical approach, this research is quantitative. The universe of study is 42 people who work in the administrative area of the Hospital School San Juan de Dios. Interviews were applied to the director, administrator and the person in charge of human resources and a survey of their collaborators. The results show that the administrative staff showed dissatisfaction due to the lack of motivation, as a result there is a deficit in the work performance, there is a lack of communication among the workers, little organization in the areas and insufficient training. It is recommended to develop a training plan and perform evaluations to collaborators to carry out their work efficiently and effectively.

**Key words:** Hospital, Work Performance, Labor Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Este artículo presenta los principales resultados de la investigación sobre el desempeño laboral en el área de servicios administrativos y propone estrategias para lograr un desempeño eficiente y eficaz del personal en el Hospital Escuela San Juan de Dios 2018-2019. Los resultados de la investigación son una fuente de información para la dirección del hospital para mejorar el trabajo de su personal y como antecedente de futuras investigaciones sobre el desempeño laboral del personal que trabaja en las áreas administrativas de los hospitales públicos.

El Área de Servicios Administrativos, es una de las más importantes del Hospital Escuela San Juan de Dios, donde se requiere de la aplicación de distintos procesos Organizacionales para garantizar la formulación de proyectos, en base a los lineamientos específicos, normativas de ejecución y control de los diferentes programas. Actualmente, los trabajadores presentan un déficit en la Organización existen problemas de comunicación entre el personal, lo que provoca división y desacuerdos que se refleja en una mala distribución de tareas, el mal uso de la estructura organizacional y por ende el inadecuado desempeño laboral.

El hospital Escuela San Juan de Dios se ha ido desarrollando logrando ser una institución regional lo que significa que irá incrementando en recursos humanos y en su infraestructura por lo que es necesario realizar una serie de capacitaciones para lograr un mejor desempeño y satisfacción del servicio administrativo.

Se define un hospital como una entidad del Sistema Nacional de Salud cuya característica fundamental es la de brindar atención médica especializada y de enfermería preventivo, curativa y de rehabilitación de forma ininterrumpida a pacientes internados, provenientes de un territorio en el que se integra con otras instituciones del sistema, en la protección de la salud de su población. Proporciona servicios de hospitalización, ambulatorios y de urgencias (MINSAL, 2007, pág. 5).

En la investigación se determinaron 3 ejes teóricos: 1) Hospital; 2) Desempeño Laboral; 3) Satisfacción Laboral.

El tema de desempeño laboral, es de interés para cualquier institución lucrativa y no lucrativa, en la cual se pueda obtener una solución al problema de la baja calidad al servicio y la deficiencia a la mala organización logrando una satisfacción tanto del personal como de los usuarios. El desempeño laboral es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de las actividades a las cuales se está obligado a ejecutar. (Altuve Quintero & Serrano Urriola, 1999, pág. 36)

Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Así mismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarla. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, pág. 493)

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, la satisfacción es un objetivo propio de la organización, no sólo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables. (Ramírez, 2015, págs. 33 - 34)

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

De acuerdo al enfoque filosófico esta investigación es cuantitativa y según el nivel de conocimiento es una investigación aplicada porque estudia la problemática que existe en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Servicios Administrativos del Hospital Escuela San Juan de Dios y propone estrategias para mejorar el desempeño y satisfacción del personal.

Para la realización de este estudio se hizo uso distintas fuentes de investigación bibliográficas en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Multidisciplinaria (FAREM-Estelí), sitios web y también información brindada por las áreas de administración y recursos humanos. Se diseñaron dos instrumentos: entrevistas y encuestas. La población está compuesta por 42 trabajadores que al aplicarse la formula nos da un total de 38 personas encuestadas. Por ser una investigación cuantitativa, el tipo de muestreo es probabilístico porque todos los trabajadores tuvieron la oportunidad de formar parte de la muestra.

Se recopiló información documental a través de visitas al hospital Escuela San Juan de Dios de la ciudad de Estelí. Se aplicó una entrevista al director general, al responsable de recursos humanos y al responsable de administración del Hospital Escuela San Juan de Dios Estelí, esto permitió contar con información de gran utilidad para esta investigación. Se procesó y analizó la información obtenida utilizando el programa SPSS y con la implementación de los instrumentos a cada colaborador logrando los resultados finales.

## **RESULTADOS Y DISCUSION**

El hospital Escuela San Juan de Dios Estelí, Pertenece al Ministerio de Salud. Es un hospital público. Fue fundado en marzo de 1998, ubicado en la salida sur de la Ciudad de Estelí a 148 Km al Norte de Managua. Tiene una relación de 1/1675 cama por habitante, cuenta con una dotación de 172 camas censables en hospitalización y 85 no censables dado que la población del departamento de Estelí es de 226,122 habitantes. Este hospital es uno de los más reconocidos de la zona norte del país y tiene cobertura regional. El área del hospital es de 12,794 metros cuadrados, un área construida de 6,813metros cuadrados, 5,891 metros cuadrados de área verde y 23 área cerradas.

### **Evaluación del desempeño por el método de escalas gráficas.**

Las evaluaciones del desempeño, es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa de la organización. Con base en los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño nos sirve en la determinación y el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la organización. Es decir, la evaluación de los empleados consiste en evaluar la calidad de su desempeño, en la obtención de los resultados que son de su responsabilidad. (Montoya C, 2009, pág. 36).

*El Hospital se emplea el método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas para atribuir puntos, con el objeto de cuantificar los resultados y sea más fácil comparar los resultados entre los empleados. (Digna Dávila. Responsable de Recursos Humanos del Hospital Escuela San Juan de Dios)*

La Lic. Digna Dávila, responsable de recursos humanos afirma que el proceso de evaluación del desempeño que se realiza en el Hospital Escuela San Juan de Dios se lleva a cabo de la siguiente manera.

- a) Existe un Comité de Evaluación al Desempeño del personal integrado por un representante del sindicato, el director general de la institución, el responsable de recursos humanos y el jefe inmediato de cada área.
- b) Se le orienta al jefe inmediato de cada área para que evalúen al trabajador.
- c) Se le facilita el formato de evaluación al jefe de cada área, según el perfil y las funciones del puesto de cada trabajador.
- d) Los jefes de área pasan al responsable de recursos humanos el formato donde evaluaron a cada trabajador, con su firma y se revisa si esta correcta la puntuación.
- e) Posteriormente se revisan los trabajadores que tienen las puntuaciones más bajas y los criterios de medidas donde están fallando.

El instrumento de evaluación del personal, utilizado por el Hospital Escuela San Juan de Dios. Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para toda institución porque permite medir el logro de los objetivos propuestos y mejorar la eficiencia de los colaboradores.

El método de evaluación utilizado por el Hospital Escuela San Juan de Dios es el método por escalas gráficas, basado en el manual de funciones utilizado por el Ministerio de Salud (MINSAL) a nivel nacional donde se elaboran los objetivos y competencias según el puesto y el perfil de cada trabajador.

*“Los parámetros de evaluación del desempeño constituyen el proceso por el cual se estima el rendimiento del empleado, y una parte de estos procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades. Y los jefes de área que tiene a su cargo subordinados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar” (Digna Dávila. Responsable de Recursos Humanos del Hospital Escuela San Juan de Dios)*

Los empleadores deben tener presente que la evaluación del desempeño es un instrumento de vital importancia en función de la mejora continua del desempeño del trabajador y de la organización en general para la mejora del clima organizacional.

La aplicación del método de evaluación que se utiliza para evaluar al responsable de recursos humanos tiene los siguientes criterios de medida:

1. Planificar, dirigir y controlar la administración de los recursos humanos de la institución.
  - a) Detectar necesidades. El encargado de recursos humanos debe ser capaz de identificar las necesidades que tiene la institución entre los conocimientos, capacidades y actitudes que realmente tienen las personas y lo que deberían poseer para un desempeño idóneo.
  - b) Dirigir y ejecutar actividades peculiares que tiene la institución: Tomar decisiones de acuerdo a los procesos a realizar, influyendo en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, analizar las situaciones, la búsqueda y valoración de las distintas alternativas.
2. Reclutar, seleccionar, contratar e inducir los recursos idóneos.
  - a) Preparar ternas de candidatos del banco de recursos o capacitación externa: Identificar los candidatos, recogiendo analizando y comprobando la información necesaria para escoger finalmente a aquel que se integre con éxito en el ministerio y desempeñe eficazmente las funciones requeridas en su puesto, para lo cual se tomara principalmente al personal interno y posteriormente al personal externo.
  - b) Controlar al personal seleccionado para su ingreso a la institución: Inducir a los empleados de nuevo ingreso a que se familiaricen con el ministerio, proporcionándole así la formación necesaria sobre su historia, estructura, políticas y reglamento.
3. Administrar los salarios, prestaciones sociales y convenios.
  - a) Elaborar el presupuesto de servicios personales: Garantizar el financiamiento del salario de todas las plazas aprobadas como estratégicas para la institución por los sistemas de pagos existentes y aguinaldos respectivos.
  - b) Efectuar pagos conforme a la nómina fiscal: Efectuar la actualización y elaboración mensual de nómina fiscal de pago de los salarios de todos los empleados que laboran en la institución.
4. Gestionar el desarrollo humano de la institución.
  - a) Enviar a funcionarios seleccionados a los eventos a desarrollo a ejecutarse. Participa con otros funcionarios y con representantes de entidades externas, en acciones o programas que faciliten el logro de los objetivos institucionales. Establece vínculos necesarios con las demás dependencias a fin de desarrollar las acciones; normativas e integradoras a nivel institucional de todas las actividades.
  - b) Elaborar el plan de desarrollo del personal con base a los planes de la institución. En este caso el jefe de recursos humanos debe formular un plan estratégico global para

un periodo de tres a cinco años del cual se deriva del plan anual de desarrollo. En este procedimiento se formulan las siguientes preguntas: ¿A quién desarrollar? ¿En qué dimensión? ¿Cómo? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cuánto? ¿Quién lo hará? ¿Qué resultados se esperan obtener?

**5. Evaluar el desempeño del personal de la institución.**

a) Organizar y capacitar a los jefes de áreas sobre la metodología del sistema de gestión del desempeño. Formar personal capaz de diseñar y gestionar acciones integradas a la labor del ministerio incrementando los conocimientos.

b) Realizar estados de impacto del rendimiento del personal. Implementa a nivel institucional instrumentos de carácter normativo necesarios para el buen funcionamiento laboral. Además de diseñar y aplicar métodos y técnicas para evaluar periódicamente los niveles de eficiencia logrados en el área de recursos humanos.

**Cuadro N° 1. Método de escalas graficas utilizado por el ministerio de salud (MINSa) para la evaluación del desempeño del Hospital Escuela San Juan Dios.**

| N° | DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS.  | PUNTAJE 70 PUNTOS | CRITERIOS DE MEDIDAS (INDICADORES)  | NIVELES DE EFICIENCIA.   |
|----|--|-------------------|---|--|
| 1  | Planificar, dirigir y controlar la administración de los recursos humanos de la institución. |                   | 1. Detectar necesidades<br>2. Dirigir y ejecutar actividades peculiares que requiere la institución.  | 1. Excl.: 90% a 100% (100pts)<br>2. Mb: 80% a 89% (90pts)<br>3. B: 70% a 79% (80pts)<br>4. Regular: 60% a 69% (70pts)<br>5. Deficiente: 0% a 59% (0pts.) |
| 2  | Reclutar, Seleccionar, Prestaciones sociales y convenios                                     |                   | 1. Preparar ternas de candidatos del banco de recursos o capacitación externa.<br>2. Efectuar pagos conforme a nomina fiscal y fondos propios.                              | 1 Excl.: 90% a 100%(100pts)<br>2 Mb: 80% a 89%(90pts)<br>3 B: 70% a 79%(80pts)<br>4 Regular: 60% a 69% (70pts)<br>5 Deficiente: 0% a 59%(0 pts.)         |
| 3  | Administrar los salarios, prestaciones sociales y convenios.                                 |                   | 1. Elaborar el presupuesto de servicios personales.<br>2. Efectuar pagos conforme a nomina fiscal.  | 1. Excl.: 90% a 100%(100pts)<br>2. Mb: 80% a 89%(90pts)<br>3. B: 70% a 79%(80pts)<br>4. Regular: 60% a 69% (70pts)<br>5. Deficiente: 0% a 59%(0 pts.)    |
| 4  | Gestionar el desarrollo humano de la institución.  |                   | 1. Enviar a funcionarios seleccionados a los eventos de desarrollo a ejecutarse.<br>2. Elaborar el plan de desarrollo del personal con base a los planes de la institución. | 1. Excl.: 90% a 100%(100pts)<br>2. Mb: 80% a 89%(90pts)<br>3. B: 70% a 79%(80pts)<br>4. Regular: 60% a 69% (70pts)<br>5. Deficiente: 0% a 59%(0 pts.)    |
| 5  | Evaluar el desempeño del personal de la institución.   |                   | 1. Organizar y capacitar a los jefes de áreas sobre la  | 1. Excl.: 90% a 100%(100pts)<br>2. Mb: 80% a 89%(90pts)<br>3. B: 70% a 79%(80pts)  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  | <p>metodología de sistema de gestión de desarrollo.</p> <p>2. Realizar estados de impacto del rendimiento del personal.</p> | <p>4. Regular: 60% a 69% (70pts)</p> <p>5. Deficiente: 0% a 59%(0 pts.)</p> |
|--|--|---|---|

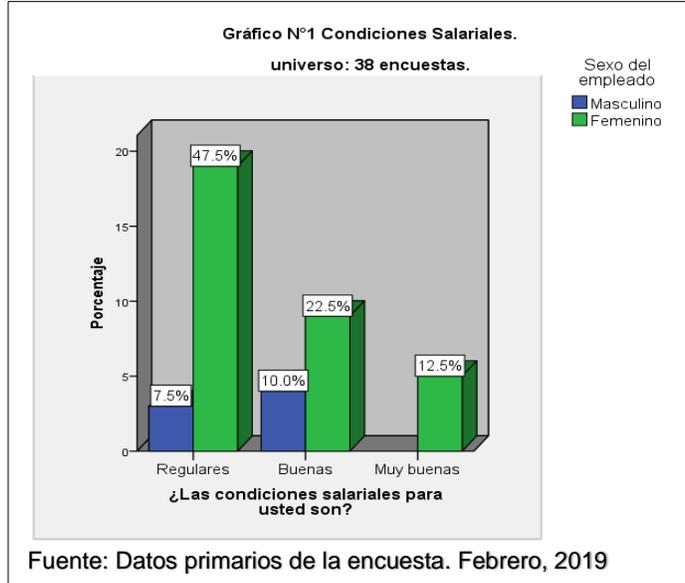
**Valoración de la satisfacción laboral por parte de los colaboradores de las áreas administrativas del hospital escuela san juan de dios.**

**Condiciones laborales.**

Se aplicó una encuesta a 38 colaboradores del área administrativa y el 7.5% de los colaboradores masculinos más el 47.5% femenino no está conforme con las condiciones salariales, siendo este porcentaje el más alto. (Gráfico N° 1) Esto demuestra que son pocas las personas que no tiene ningún inconveniente.

Las personas que sienten que es muy poco salario hace constar que las horas extras que realizan no son pagadas, por ello existe poco desempeño laboral del personal.

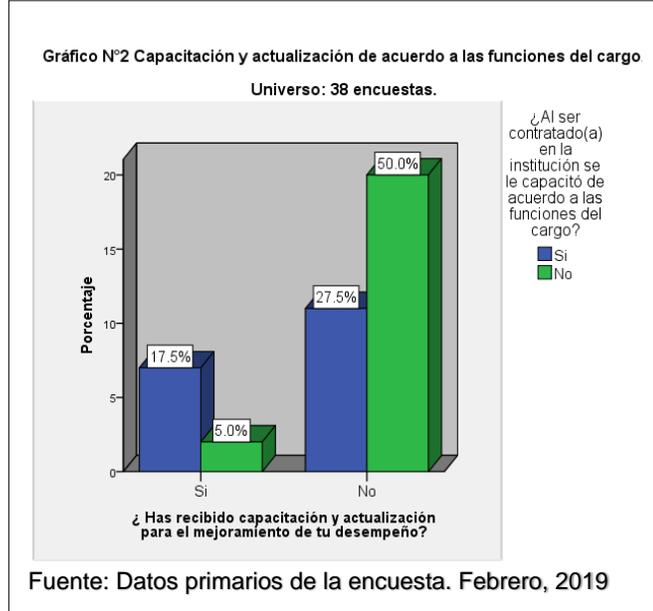
La mayoría de los colaboradores no está conforme con la cantidad que ganan, aparte están los colaboradores que si están conforme con esa cantidad, dando como resultado que el sexo masculino acepta en un 10.00% y el femenino, siendo esta también la mayor parte de los colaboradores, con un 22.50% de aceptación, y con un pequeño porcentaje del sexo femenino afirma que la cantidad de salario que ganan actualmente es muy bueno, por lo que no está conforme con lo que los demás colaboradores afirman, siendo este 12.50% del personal que si cree que está bien así.



**Capacitación.**

Recursos Humanos se encarga de la inducción del nuevo trabajador y las capacitaciones para que el personal vaya mejorando, pero la mayor parte de los trabajadores entró a trabajar y no se les capacitó, ni actualizo para tener un mejor desempeño, motivo fundamental para que los trabajadores no logren dar un buen desempeño laboral y la falta de motivación, también les afecta. (Gráfico N°2)

El 50% personal no recibió capacitación, ni actualización, solamente el 27.50% fue capacitado, sin tomar en cuenta el 17.5% del personal que si fue capacitado y actualizado.

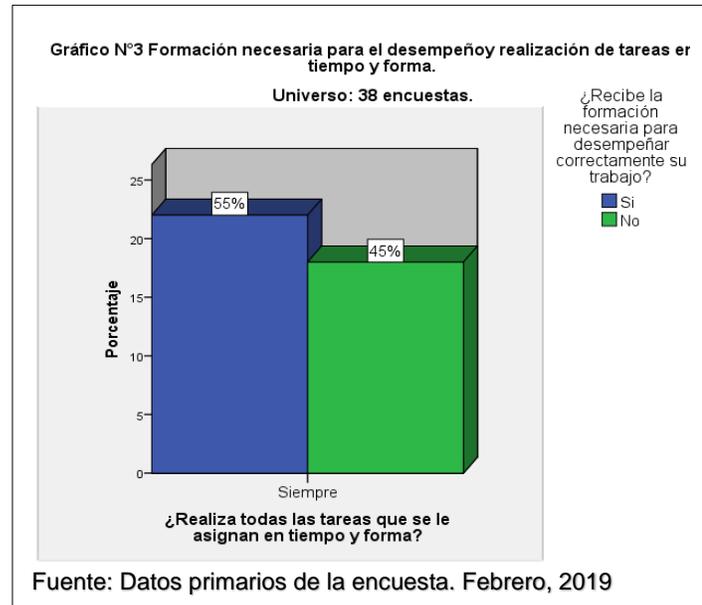


Es primordial que la institución capacite y les brinde actualización a los colaboradores para que estos obtengan un mejoramiento en su desempeño, y logren llegar a la meta indicada por la institución, pero también es fundamental que todo trabajador que sea contratado por la misma, se les de el entrenamiento necesario de acuerdo a las funciones a realizar dependiendo el cargo.

**Jornada laboral.**

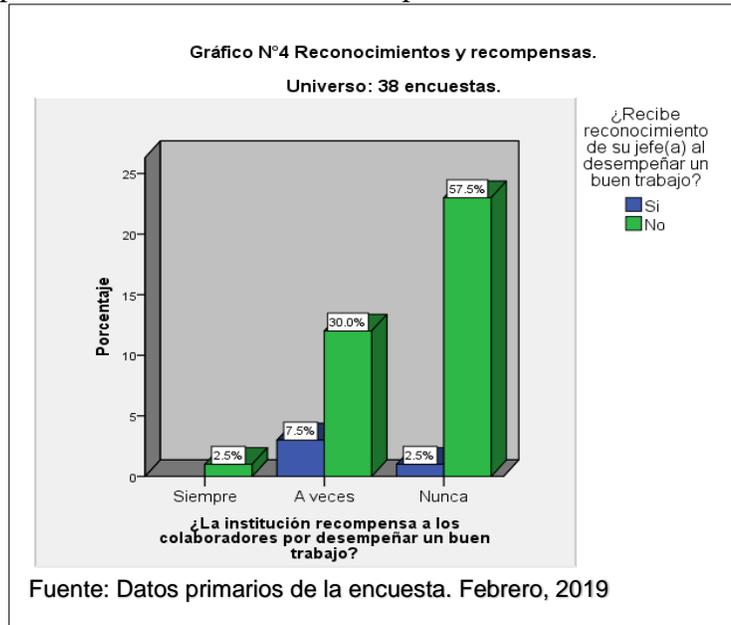
El 55% de los colaboradores concluyó que siempre reciben la formación necesaria para desempeñar su trabajo correctamente y entregan su trabajo en tiempo y forma, un 45% no recibe la formación, a pesar de eso, todos entregan su trabajo como les fue orientado. (Gráfico N°3)

Es necesario que todas las instituciones den la formación necesaria y capacitaciones, para obtener mejores resultados, es fundamental instruir a los trabajadores para que la institución tenga un mejor desarrollo, para el personal y para la organización.



### Relaciones de comunicación.

Se debe de destacar que el 57.50% del personal administrativo del Hospital Escuela San Juan de Dios, nunca ha recibido una recompensa por haber realizado un buen trabajo y tampoco reconocimientos, por lo que no reciben motivación de sus jefes inmediatos para poder desempeñarse mejor en su trabajo, solamente el 2.5% de personal afirman que siempre les dan recompensas, pero no reconocimientos, es poco el personal que recibe recompensas y también reconocimientos, normalmente solo están dirigidas al área de medicina, omitiendo al personal administrativo. (Gráfico N°4)



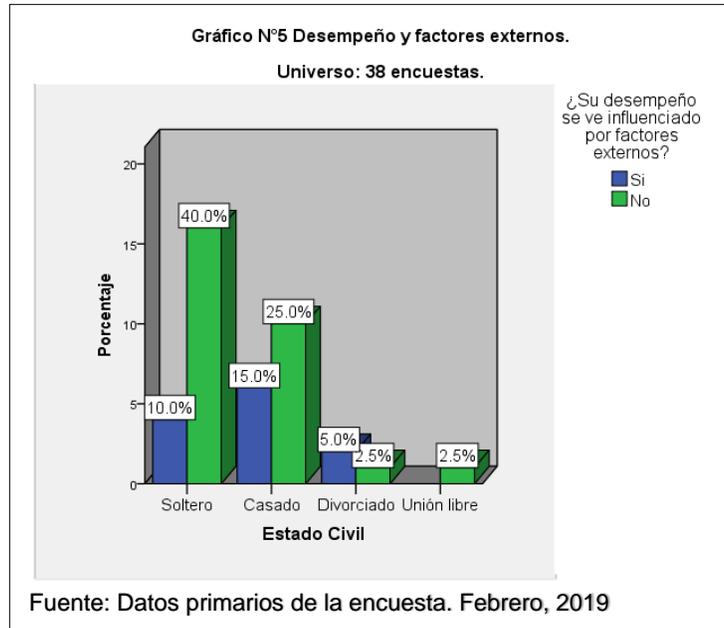
Los colaboradores sienten inconformidad al no recibir reconocimientos, ni recompensas, es fundamental que toda institución y jefe inmediato brinde las herramientas necesarias para que sus colaboradores se sientan motivados, sientan el deseo de esforzarse más y lograr llegar a la meta y si es posible superarla.

## Valoración del desempeño laboral por parte de los colaboradores de las áreas administrativas del hospital escuela san juan de dios.

### Factores externos

Los factores externos afectan al personal de manera negativa en su desempeño. Estos pueden ser, enfermedades, problemas familiares, problemas personales, accidentes, problemas económicos, etc. De acuerdo a la información recolectada, se demuestra que el personal más afectado por factores externos, son los colaboradores que están casados, y el personal soltero está menos influenciado por factores externos. (Gráfico N°5)

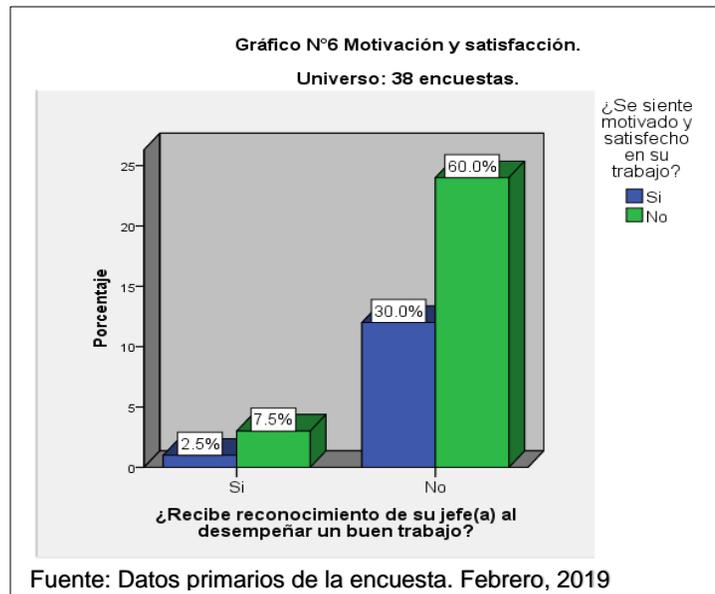
Del personal soltero el 10% son afectados por factores externos como los problemas personales, con un 15% del personal casado es afectado con problemas familiares y el 5% de los divorciados, esto demuestra que la mayoría del personal no están siendo afectados, lo cual les favorece, porque no tienen faltas de asistencia, avanzan con su trabajo, logran un buen desempeño laboral, sin omitir que existen factores que pueden afectar su trabajo.



### Motivación y satisfacción

El gráfico número 6 nos muestra la relación que existe entre motivación y satisfacción del personal, enfocado en los jefes inmediatos y la recompensa a sus colaboradores.

De acuerdo al resultado obtenido por medio de la encuesta, solo el 2.5% de los colaboradores reciben reconocimientos y se sienten motivados, otro 7.5% afirma que reciben reconocimientos, pero no los motivan, mientras el 30% de los colaboradores no reciben reconocimientos pero si se sienten motivados para realizar sus tareas, el 60% del personal está siendo excluido

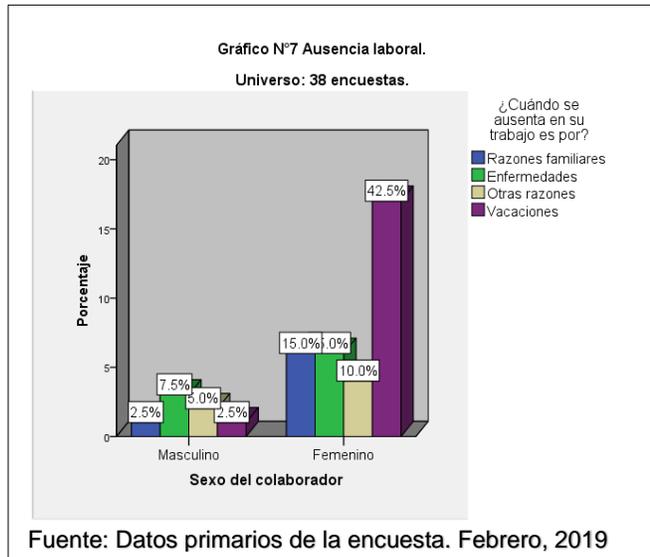


al no reconocer el trabajo que hacen y tampoco son motivados, lo cual los hace sentir insatisfechos y los lleve a desempeñar mal su trabajo.

### Ausentismo laboral

En el gráfico número 7, se muestra que el personal femenino se ausenta por una u otra cosa, las cuales pueden ser enfermedades, problemas familiares, etc.; del cual se obtuvo que un 42.5% el personal se ausenta mayormente por las vacaciones, y apenas el 10% que son por otras razones, y un 15% por enfermedades o razones familiares.

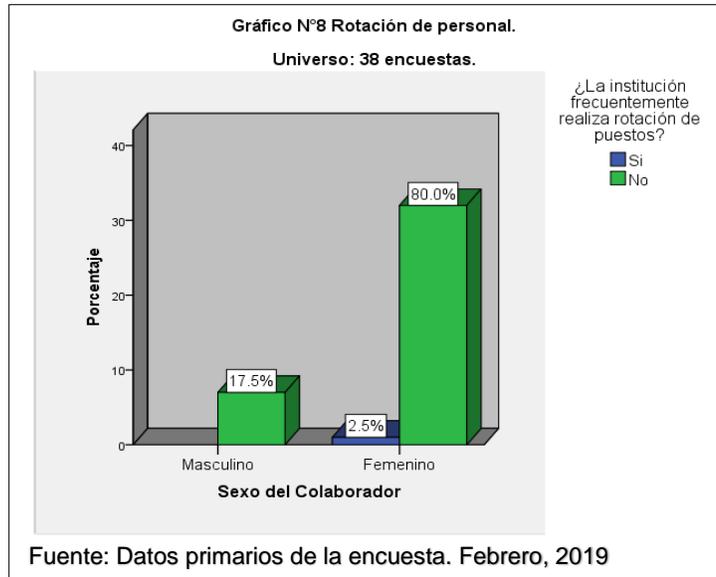
El personal masculino rara vez se ausentan, y los que llegan a ausentarse básicamente es por enfermedades, mientras que el 5% es por otras razones, y el 2,5% o son vacaciones o razones familiares, pero la mayor parte de ausencias es del personal femenino. Con esto se puede observar que la mayor parte de las ausencias se debe a las vacaciones y principalmente del sexo femenino, los hombres se abstienen a faltar al trabajo.



### Capacitación y rotación laboral

En el gráfico número 8, se muestra que tan frecuente son las rotaciones de personal, dependiendo de cada género, siendo el personal femenino el que contiene el mayor porcentaje.

Con respecto a las rotaciones de personal, dependiendo de cada género, el 80% del personal femenino declaró que las instituciones no hacen rotaciones frecuentemente, motivo por el cual no tienen mucho conocimiento de los demás departamentos, solamente el 2.5% expresa que la institución hace rotaciones con frecuencia.



El 17.5% del personal masculino fundamentó que no hacen rotación de personal porque se perdería más tiempo en informarle al trabajador como se debe hacer, ellos prefieren ahorrar tiempo, para avanzar en sus tareas

En la tabla número 1, el 22.50% del personal administrativo recibieron capacitación, pero un 77.5% de trabajadores no se ha capacitado.

Las instituciones u organizaciones tienen el deber de capacitar a su personal, para lograr un mejor desempeño y alcanzar las metas propuestas, para que después las vayan superando, y tener una mejor imagen de la institución.

**Tabla N° 1 Capacitación y Actualización. Universo: 38 encuestas.**

|       | Frecuencia | %     |
|-------|------------|-------|
| Si    | 9          | 22.5  |
| No    | 31         | 77.5  |
| Total | 40         | 100.0 |

**Fuente: Datos primarios de la encuesta. Febrero, 2019**

Las capacitaciones son una forma de enseñanza para los trabajadores sobre cómo deben realizar bien su trabajo y que puedan superarse, se necesita hacer capacitaciones específicamente en la atención al usuario, enseñándoles que la calidad de la institución empieza por el comportamiento del personal, administrativo y médico.

Los resultados obtenidos en la tabla número 2, respondieron que el 10% del personal recibe reconocimientos por parte de su jefe al realizar buen desempeño, pero un 90% declaró nunca se les ha dado reconocimiento, ni incentivos que los motiven a realizar un mejor trabajo.

**Tabla N° 2 Reconocimiento al desempeñar un buen trabajo. Universo: 38 encuestas.**

|       | Frecuencia | %     |
|-------|------------|-------|
| Si    | 4          | 10.0  |
| No    | 36         | 90.0  |
| Total | 40         | 100.0 |

**Fuente: Datos primarios de la encuesta. Febrero, 2019**

Mediante la observación y la encuesta se analizó que solamente el personal médico es el que recibe reconocimientos e incentivos, omitiendo el área administrativa, sin embargo, el área administrativa desempeña un papel importante en el hospital, ya que son la guía primordial para llevar un buen manejo de la institución, porque velan por las necesidades del hospital, y de los usuarios. Es importante que las instituciones busquen la manera de motivar a su personal y los hagan sentir satisfechos por el trabajo que realizan.

## **CONCLUSIÓN.**

El Hospital Escuela San Juan de Dios de la ciudad de Estelí al ser uno de los más demandados a nivel departamental, ha logrado sus objetivos, abarcando a todos los pacientes de los municipios aledaños y ser uno de los pocos hospitales regionales del país. Los servicios brindados por el hospital son los adecuados de acuerdo a los problemas del paciente, con los años la infraestructura, insumos y la maquinaria han mejorado. Los medicamentos y operaciones que se hacían en Managua, hoy se pueden resolver de manera rápida y eficiente.

Se hizo una valoración del desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores del área de servicios administrativos del Hospital, el 47.5% de los colaboradores han tenido conflictos, por la falta de comunicación, y otro 57.5% del personal está insatisfecho porque no han recibido recompensas ni por la institución, ni por sus jefes inmediatos.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

- Altuve Quintero, E., & Serrano Urriola, C. (1 de 10 de 1999). *ucab*. Obtenido de *ucab*: [biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf)
- MINSA. (2007). *Reglamento general de hospitales*. Ministerio de Salud, Managua. Managua: MINSA. Recuperado el 2018, de [files.sld.cu/minsapdocumentos/files/2009/08/reglamento-general-de-hospitales.pdf](http://files.sld.cu/minsapdocumentos/files/2009/08/reglamento-general-de-hospitales.pdf)
- Montoya C, A. (2009). *pdfs.semanticsholar.org*. Obtenido de *pdfs.semanticsholar.org*: <https://pdfssemanticsholar.org>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales.*, 493 - 505.
- Ramírez, M. (2015). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria*. Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.