



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA
FAREM – MATAGALPA

**Trabajo Monográfico para optar al Título de Licenciada en
Administración de Empresas**

Tema:

*“Incidencia de capacitaciones en la calidad de atención al cliente,
Hospital Regional César Amador Molina, Matagalpa, I
Semestre 2010”.*

Autores:

Br. Karla Patricia Rizo Villalta

Br. Noelia de Lourdes Picado Blandón

Tutora:

Msc. Natalia Golovina

Matagalpa, 2011

INDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Carta Aval de la Tutora

Resumen

I. Introducción	1
II. Antecedentes	4
III. Justificación	5
IV. Planteamiento del Problema	
V. Objetivos	
VI. Hipótesis	
VII. Marco Teórico	
1. Capacitaciones	
1.1 Contenido de las Capacitaciones	
1.2 Objetivos de las Capacitaciones	
1.3 Tipos de Capacitaciones	
1.3.1 Por su Formalidad	
1.3.2 Por su Naturaleza	
1.3.3 Por su Nivel Ocupacional	
1.4 Beneficios	
2. Atención al cliente	
2.1 Derecho de los pacientes.	
2.2 Parámetros de Calidad de atención a los usuarios de la salud.	
3. La calidad en los servicios.	
VIII. Diseño Metodológico	
IX. Análisis y discusión de resultados	
X. Conclusiones	
XI. Recomendaciones	
XII. Bibliografía	

Anexos

DEDICATORIA

A Dios que me dio la fuerza e inteligencia, por darme la oportunidad de culminar una meta más en mi vida, por iluminar mi camino y brindarme sabiduría durante estos años de formación, pidiéndole que me siga acompañando.

A mi padre José Ángel Rizo y a mi madre Flavia Villalta, en restitución a sus esfuerzos y el apoyo incondicional que he recibido de ellos en todo momento, a lo largo de estos años de estudio, porque con su ejemplo de humildad y honestidad me dieron consejos sabios y se han preocupado por mí.

A mis maestros, por ser los medios indispensables de nuestro aprendizaje, agradecimiento sincero a cada uno de ellos por su abnegada labor en proporcionarme los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

Karla Rizo Villalta

DEDICATORIA

A Dios: Todo poderoso por su infinita misericordia, que me dio la fuerza e inteligencia, por darme la oportunidad de culminar una meta más en mi vida, por iluminar mi camino y brindarme sabiduría durante estos años de formación, pidiéndole que me siga acompañando.

A mis Padres: Raúl Picado Mairena y Zeneyda Blandón Rivas en restitución a sus esfuerzos y el apoyo incondicional que siempre me han dado estando a mi lado en mis momentos buenos y difíciles y me han ayudado para mejorar cada día más y que con sacrificio y humildad han hecho lo que ahora soy.

A mis Hijos : Israel Josías Tyrone Moisés, que aun siendo unos niños han sabido valorar la importancia de este trabajo y el tiempo no dedicado a ellos, siendo ellos los que me inspiran a seguir triunfando en la vida, ya que todo lo hago por ellos y para ellos desde el momento que llegaron a mi vida.

A mis maestros, por ser los medios indispensables de nuestro aprendizaje, agradecimiento sincero a cada uno de ellos por su abnegada labor en proporcionarme los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

A todas las personas que con sacrificio y voluntad me apoyaron incondicionalmente, cada día, semana, mes, año de mi vida dedicado al estudio.

Noelia de Lourdes Picado Blandón

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios nuestro padre por permitirnos cumplir una meta más en nuestra vida.

A nuestra Tutora MSc. Natalia Golovina, por su dedicada labor de apoyarnos y guiarnos en el desarrollo de esta monografía.

A nuestros maestros por ser base fundamental en nuestros estudios ya que ellos nos enseñaron y nos ayudaron a formarnos profesionalmente por ese esfuerzo y dedicación, y el don de enseñar a cada uno.

Al Dr. Joaquín Escoto Director del Hospital César Amador Molina de la Ciudad de Matagalpa y Dr. Samuel Ruíz Sub Director Docente el cual nos dieron todo el apoyo e información necesaria para la realización de este trabajo.

A los trabajadores del Hospital Regional César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa que de una u otra manera nos apoyaron en el desarrollo de esta monografía.

A los usuarios que son el ser más importante de nuestro estudio, ya que sin ellos este estudio no tendría razón. Sabiendo que las limitaciones del ser humano y la de la ciencia y tecnología a su servicio, en sentido estricto de la palabra no permite garantizar la salud en todos los casos, mucho menos cuando el final de la vida está en manos de Dios; pero si es de competencia de quien trabaja en las Instituciones de salud ofrecer CALIDAD EN LA ATENCION y que estos lleven a la máxima satisfacción de quien lo solicitó para mejorar o conservar sus condiciones físicas.

A familiares, amigos que siempre estuvieron brindando esa mano amiga, para lograr cada una de las actividades propuestas en nuestras vidas.

Noelia de Lourdes Picado Blandón

Karla Patricia Rizo Villalta

AVAL DE TUTORA

El trabajo presentado por bachilleres Karla Patricia Rizo Villalta y Noelia de Lourdes Picado Blandón con el tema **“Incidencia de capacitaciones en la calidad de atención al cliente, Hospital Regional César Amador Molina, Matagalpa, I Semestre 2010”** corresponde a la estructura definida por la normativa correspondiente; el Problema, objetivos y contenido desarrollado tienen coherencia y correlación, desarrollados en forma lógica, con apoyo a una amplia gama de fuentes bibliográficas y sustentados con el trabajo de campo realizado con mucha responsabilidad, científicidad y ética.

Según mi opinión, el trabajo fue desarrollado con mucho entusiasmo, crítica y autocrítica, objetividad, con alto grado de independencia, con mucha iniciativa y creatividad, aplicando todos los pasos de investigación científica y cumple con los requerimientos necesarios para alcanzar excelencia académica.

En mi opinión, el trabajo tiene la calidad suficiente para ser presentado en la Defensa.

MSc. Natalia Golovina

Resumen

Se investigó la incidencia de las capacitaciones en la calidad de atención al usuario, en el Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa en I Semestre del 2010. Con el objetivo de analizar la incidencia que ejercen éstas, en la calidad del servicio a los pacientes.

En la investigación se tomó una muestra probabilística por conglomerado, para el personal capacitado conformada por 40 trabajadores (médicos, enfermeras, técnicos) como para el personal no capacitado 27 trabajadores (médicos, enfermeras, técnicos). Así como una muestra probabilística con el método aleatorio simple para los pacientes lo que dio un total de 185 pacientes.

Los métodos que se utilizaron fueron el empírico y el teórico. El tipo de investigación es cualicuantitativa, de corte transversal y por su nivel de profundidad es correlativa ya que se analizaron las correlaciones existentes entre las dos variables.

Se pudo observar que la mayor parte del personal que asiste a Educación Continua, con una cantidad de 45 a 60 asistentes. En cuanto al personal que está directamente relacionado con el paciente, es de 280 trabajadores divididos en 3 turnos. Es decir, que un 59% del personal si ha recibido capacitaciones mientras que un 41% no ha recibido capacitaciones. Por lo que se puede afirmar que existe incidencia entre las capacitaciones recibidas por el personal y la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Se determinó que la calidad de atención brindada a los pacientes es buena, ya que éstos expresaron que obtuvieron una buena atención por parte de médicos, enfermeras, personal de laboratorio afirmando que el hospital se ha mejorado en cuanto a atención brindada en comparación con años anteriores, no obviando que existen todavía algunas deficiencias por parte de algunos trabajadores que dan un mal servicio a los usuarios.

I. INTRODUCCION

La calidad en el sector salud, es un movimiento internacional que tiene diversas expresiones y modalidades, que surge como respuesta a los cambios sociales y económicos que vienen experimentando los países desde la década de los ochenta. Por lo que día a día se están haciendo reformas de cara a la calidad.

Estas reformas tienen como finalidad transformar los sistemas de salud, para satisfacer las necesidades de toda la población mediante la búsqueda de la equidad, la eficiencia y sobre todo la calidad.

Es a través de esta investigación se pretende dar a conocer la incidencia de las capacitaciones recibidas por el personal que labora en el Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa en la calidad del servicio a los pacientes en el I Semestre del 2010.

Hay investigaciones que demuestran que con el simple hecho de medir el desempeño se mejora la productividad y se puede mejorar la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios.

La Ley General de Salud 423 en el Título IX, se refiere a Sistema de garantía de la Calidad en el capítulo I artículo 119 al 124 faculta al MINSA a desarrollar un sistema de calidad que garantice no solo la satisfacción del usuario interno sino también del usuario externo.

Esto debe motivar más a nivel del Hospital “César Amador Molina”, para implementar más capacitaciones en donde esté involucrado todo el personal que labora directamente con el usuario, de igual manera los trabajadores en área administrativa, servicios generales y demás áreas de dicho centro. En donde deben incluir una amplia cantidad de temas sobre la calidad de atención a usuarios, normas y estándares de calidad que existen.

La Incidencia de las capacitaciones del personal que labora en el Hospital “César Amador Molina” de Matagalpa es un tema muy amplio el cual debe ser estudiado a fondo para conocer las fortalezas y debilidades que se presentan en el cumplimiento

de las normas de calidad y como prestan éste servicio a los usuarios en el municipio de Matagalpa. El papel que realiza tanto el Director, Sub Director Docente y Comité de Satisfacción al usuario Hospital en cuanto a las capacitaciones que ofrecen a todos los trabajadores y los planes de capacitación existentes.

Los programas de mejoría de la calidad poseen como uno de sus principios centrales la satisfacción del cliente o usuario. Esta dimensión está referida a la relación existente entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.

Por esta razón se analizó la incidencia de las capacitaciones recibidas por el personal que labora en el Hospital César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa en la calidad de atención brindada a los usuarios, a través de encuestas dirigidas a trabajadores tanto capacitados como no capacitados de dicho hospital y a usuarios. Herramientas que nos permitirá de forma fácil y rápida contar con una imagen de la calidad objetiva de los servicios de salud que ofrece en el Ministerio de Salud.

La experiencia demuestra que el mantener un servicio de alta calidad se aumenta el prestigio, el reconocimiento y la alta motivación a los trabajadores de la salud. Por lo que capacitar y evaluar a todo el personal hospitalario vendría a elevar la apreciación que tiene la población del hospital y por ende cambiar su prestigio e imagen.

II. ANTECEDENTES

Se han realizado algunas investigaciones en lo que se refiere a la calidad de atención percibida por los usuarios de la salud en el Hospital Regional “César Amador Molina” de la Ciudad de Matagalpa.

La investigación que se ha realizado sobre la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional “César Amador Molina” es la Monografía “Influencia de la Remuneración del personal que labora en el Hospital César Amador Molina, en la calidad de atención a los pacientes en el I Semestre del 2005”. Según el cual nos lleva a conocer algunas debilidades este campo laboral. Según Álvarez y Silva (2006 en su trabajo monográfico).

Se investigó Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud: Perspectiva de los Usuarios en Matagalpa. Recibida en los servicios ambulatorios de las unidades de salud del SILAIS de Matagalpa, que permitió realizar un análisis basado en los resultados buscando una prioridad y la sistematización de experiencias en búsqueda de una mejor calidad de la atención en los servicios. En la que se propuso definir una política de priorización de la atención ambulatoria a los grupos vulnerables; descongestionar la demanda de los servicios de salud durante las horas picos en que acudía la población de las zonas más inaccesibles; vigilar la prescripción exclusiva de los medicamentos con nombre genérico. Según Wong García y Rodríguez (2002 en su trabajo monográfico).

En los estudios realizados con relación a este problema de investigación, no se ha encontrado una solución que dé respuesta efectiva a la satisfacción y calidad de los usuarios del sector salud en el municipio de Matagalpa. En dicho municipio este problema afecta mucho, ya que es mucha la población que hace uso de este servicio, por lo tanto se debe dar una pronta solución.

Debido a la gran importancia de este problema, es necesaria la correlación que existe entre las capacitaciones laborales recibidas por el personal del Hospital Regional y la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

III. JUSTIFICACIÓN

La gerencia de la calidad en las instituciones de salud es un componente importante en el proceso de la modernización del sector salud y el fortalecimiento institucional.

El presente estudio de la Incidencia de las Capacitaciones del personal que labora en el Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa, en la calidad del servicio a los pacientes en el I Semestre del 2010, permitirá a la Dirección de hospital realizar un análisis basado en resultados que permitan mejorar satisfactoriamente la calidad de atención que se le brinda a los usuarios, ya que actualmente existe mucha insatisfacción por parte de éstos. Y ampliar temas en las capacitaciones que tengan que ver directamente con la atención a los usuarios.

De esta manera se conocerá si hay incidencia en las capacitaciones del personal con la calidad de atención a los usuarios y mejorar su satisfacción aumentando su motivación en la continuidad de los programas de salud y de esta forma evitar el abandono y rechazo a los servicios que ofrece este centro hospitalario.

La mayoría de personas que habitan en el municipio de Matagalpa en algún determinado momento requieren de los servicios de salud, debido a la situación económica de muchos no todos visitarán una empresa médica privada, sino que lo harán en el servicio público, ya que éste servicio es gratuito. Es por ende la importancia de éste estudio ya que los usuarios les gustan que le traten bien, con calidad y eficiencia, mucho más si es un problema de salud el que les agobia. Por lo que adquirimos como compromiso dar a conocer a todos los trabajadores los resultados de ésta investigación, con el propósito de que día a día se mejore la calidad de atención a pacientes.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Tienen incidencia las capacitaciones brindadas a los trabajadores del Hospital Regional César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa, en la calidad de atención del servicio a los pacientes en el I Semestre del 2010?

V. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Objetivo General :

- ➔ Analizar la incidencia que ejercen las capacitaciones brindadas al personal del Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa, en la calidad del servicio a los pacientes en el I Semestre del 2010.

Objetivos Específicos :

- 1) Identificar las capacitaciones brindadas al personal del Hospital Regional César Amador Molina relacionadas con la calidad de atención al paciente en el I Semestre del 2010.
- 2) Describir los estándares de calidad del Servicio al paciente en el Hospital Regional César Amador Molina
- 3) Determinar la calidad del servicio de atención brindado a los pacientes en el Hospital Regional César Amador Molina en el I semestre de 2010
- 4) Identificar los beneficios de las capacitaciones tanto para el personal como para el Hospital y sus pacientes.

VI. HIPÓTESIS

Las capacitaciones brindadas al personal que labora en el Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa, inciden en la calidad de atención a los pacientes del servicio público durante el período del I Semestre del 2010.

VII. MARCO TEÓRICO

1. Capacitaciones

“Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa” Mictenológico (2010).

Para Chiavenato (2007) la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Por ser el trabajador de la salud uno de los elementos más importantes para el desarrollo de las actividades hospitalarias, es necesario que en este estudio se analicen aspectos de relevancia para ellos, tales como: capacitaciones, estándares de calidad, calidad de atención y cualquier otro elemento que se relacione con su desempeño y nivel de atención a los usuarios de este servicio.

La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos.

Dentro de una concepción más limitada, Flippo (citado por Chiavenato) explica que la “capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para

el desempeño de determinado puesto o trabajo. McGehee (citado por Chiavenato) subraya que “capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades, que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales”.

Según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos (citado por Chiavenato), la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requerida por la organización.

La capacitación es una inversión y no un gasto. Algunos autores van más allá, que consideran que la capacitación es una inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos. En otras palabras en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa. En este sentido la capacitación no es un gasto sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que verdaderamente vale la pena.

¿Invertir en el recurso humano?, ¿para qué? Son preguntas latentes e invalorables todavía de parte de la población y de algunos sectores empresariales, porque piensan en la utilidad y no en la productividad, por ello es bueno hacerles recordar que la “educación “no es otra cosa que una inversión. Y es necesario capacitar día a día a personal que labora directamente con la atención a pacientes en el Hospital “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa, ya que es una estrategia para poder mejorar continuamente el servicio que se ofrece a la población.

1.1. Necesidades de la capacitación

Según Mitecnológico (2010) en cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y enfrenta constantemente a la empresa a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es que deben estar siempre actualizados. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Algunos motivos concretos por los cuales se emprenden programas de capacitación son: incorporación de una tarea, cambio en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la tarea). Como así también ingreso de nuevos empleados a la empresa.

En toda empresa debe existir un programa de capacitaciones, que es la que entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

En el hospital Regional César Amador Molina, existe un Plan de Capacitaciones el cual es elaborado y ejecutado por el área de Docencia a cargo del Dr. Samuel Ruíz Laguna. (Ver Anexo 7). La única política que existe actualmente en el hospital es dar capacitación solamente a personal que está directamente relacionado con la atención a pacientes los cuales son: médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio, técnicos de rayos x, técnicos de farmacia. Del cual en Docencia se lleva un acta de asistencia a Educación Continua los cuales se imparten los días martes y jueves de 8 a 9 de la mañana. Dr. Samuel Ruíz (2010) expresa que si imparten capacitaciones pero que existe la debilidad de no llevar un control exhaustivo de quienes asisten y quienes no asisten a las capacitaciones.

En las áreas administrativas, servicios generales y servicio de apoyo del hospital no cuenta con un programa de capacitaciones por parte del hospital, ellos asisten a

capacitaciones solamente que sean impartidas por parte del SILAIS, pero no meramente del hospital.

1.2. Contenido de la capacitación

El contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de conducta a saber:

- ➔ Transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos. Normalmente, la información es general, preferentemente sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas, las reglas y los reglamentos, etc. También puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos.
- ➔ Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas.
- ➔ Desarrollo o modificación de actitudes: se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar visión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas. Puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuario (como en el caso de la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de ventas.
- ➔ Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

Estos cuatro tipos de contenidos de la capacitación se pueden utilizar de forma aislada o conjunta. Por ejemplo, en algunos programas de capacitación de vendedores se incluye la transmisión de información (sobre la empresa, los productos, los clientes, el

mercado, etc.), el desarrollo de habilidades (colocación de pedidos, cálculo de precios, etc.), el desarrollo de actitudes (cómo tratar al cliente, cómo comportarse, cómo realizar el proceso de venta, cómo argumentar y manejar las negativas del cliente, etc.) y el desarrollo de conceptos (relacionados con la filosofía de la empresa y la ética profesional).

Para que las capacitaciones sean más eficaces es necesario realizar estos cuatro tipos de contenidos, en torno al hospital es necesario enseñar a los trabajadores la información necesaria sobre el reglamento, derecho y deberes de pacientes, el desarrollo de habilidades que tienen que ver meramente con el desempeño de las funciones a realizarse por lo trabajadores, el desarrollo de actitudes es necesario el cambio de actitudes negativas hacia el trato de pacientes por parte de los trabajadores, por lo que se necesita más capacitación en este aspecto para poder cada día ir mejorando en la atención que se le brinda a los usuarios de la salud. Y en el desarrollo de conceptos que el personal que labora tenga los más amplios conocimientos sobre la filosofía de la empresa para la cual laboran y lo hagan con ética profesional.

1.3. Objetivos de la Capacitación

Según Chiavenato (2007), los principales objetivos de la capacitación son:

- ➔ Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- ➔ Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.

Ya que esto les ayudará a cumplir metas tanto a nivel individual como grupal en el área que laboran y lograrán desempeñarse de manera eficiente y eficaz en cada una de las diferentes tareas que se les asignen.

- ➔ Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Esto con el fin de lograr que las personas se adapten al ambiente de la institución y logren mantener una actitud positiva que hagan que su trabajo sea más relajante y se desarrolle de mejor manera.

1.4. Tipos de capacitaciones

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos; según Appining (2010), es más conveniente clasificar de la siguiente manera:

1.4.1. Por su Formalidad:

Capacitación Informal: Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa.

Capacitación Formal: Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

1.4.2. Por su Naturaleza

Capacitación de Orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización. Ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.

Capacitación Vestibular: es un sistema simulado, en el trabajo mismo. Esta busca obtener las ventajas de la capacitación en el trabajo sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación.

Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo

Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.

Entrenamiento Técnico: es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.

Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales.

Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

1.4.3. Por su nivel Ocupacional

Capacitación de Operarios: Es la que reciben todos aquellos trabajadores encargados del buen funcionamiento de todos los equipos y maquinaria de las empresas.

Capacitación de Obreros Calificados: Es la capacitación que reciben los obreros en los diferentes las fábricas e industrias, para poder realizar determinado trabajo para operar la maquinaria a utilizar.

Capacitación de Supervisores: Es la capacitación que reciben los encargados de supervisar el trabajo que se realiza en las empresas y de ésta manera poder brindar una mayor calidad en sus productos o servicios.

Capacitación de Jefes de Línea.

Capacitación de Gerentes.

1.5. Beneficios de capacitaciones

Según B. William, Werther, J. Keith Davis (2000), las capacitaciones proporcionan beneficios tanto la organización, como al individuo:

Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:

- ➔ Conduce a rentabilidad más alta y actitudes más positivas
- ➔ Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- ➔ Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- ➔ Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- ➔ Crea una mejor imagen.
- ➔ Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- ➔ Mejora la relación jefes-subordinados.
- ➔ Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.

- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
- Analiza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vista a la promoción.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de área de conflicto.

Los beneficios de las capacitaciones son de mucha importancia tanto para el individuo como para las organizaciones, como beneficia las capacitaciones, es el aspecto más importante a estudiar ya que este ayuda en un sinnúmero de ventajas que hacen que los trabajadores se desempeñen de una mejor manera en sus actividades a diario ya que las capacitaciones ayudan a que los trabajadores desarrollen mejor sus actitudes en el puesto de trabajo y estos beneficios se pueden prolongarse a toda su vida laboral, además ayudan a que el trabajador maneje mejor sus responsabilidades y pueda cumplir las metas en el futuro.

Las capacitaciones a nivel organizacional es una de las mejores inversiones que se hacen para con el trabajador con el propósito de que este se sienta en un mejor ambiente tanto afuera y dentro de la organización.

La capacitación ayuda a que los trabajadores también se adapten a la empresa y de esta manera ayudar a la toma de decisiones, a que tengan una buena comunicación con los demás, a que estos puedan solucionar problemas que se presenten en un futuro, a crear una mejor imagen de la organización y que principalmente que todos los trabajadores se sientan identificados con los objetivos de la organización ya que proporciona muchas oportunidades para el desarrollo continuo de su cargo y de las

otras demás funciones que pueda desempeñar, y no solo eso también como ya habíamos mencionado que mejora las actitudes de las personas entre las cuales pueden estar: crear un mejor clima laboral y más satisfactorio para los empleados, aumentar su motivación.

Otro beneficio muy importante para la organización es que incrementa la productividad y la calidad de trabajo ya que ayuda a que los empleados puedan dar un manejo adecuado de los recursos de la empresa y logren un trabajo eficiente y que sea sobre todo un trabajo con calidad para promover un mejor desarrollo para la empresa, con la ayuda de todos los conocimientos que éstos van adquiriendo en las capacitaciones.

Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al individuo en la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las actitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Los beneficios de las personas obtenidos a través de las capacitaciones laborales recibidas en las organizaciones son muy importantes y deberían constituirse una tarea necesaria y fundamental en la labor hospitalaria. Sin capacitaciones es imposible que el hospital llegue a la realización de mejoras en el proceso de mejorar día a día la calidad de atención que se les brinda a los pacientes. La mayoría de los trabajadores desconocen los beneficios que aportan éstas al mejoramiento de su desempeño.

Entre los beneficios más importantes tenemos: que ayuda al individuo a tomar decisiones correctas teniendo la habilidad para prevenir y solucionar problemas ya que el trabajador es capaz de poder analizar el contexto laboral en el que se encuentra y de ésta manera poder elegir la mejor manera de solucionar el problema que pudiese presentársele. El trabajador es capaz de compartir dudas, intercambiar experiencias y aprender de los demás compañeros de trabajo.

Otro aspecto muy importante es que las capacitaciones ayudan a las personas a alimentar su confianza, la posición asertiva y el desarrollo, esto quiere decir que la persona se va sentir segura al momento de poder realizar su trabajo y sobre todo sabiendo que está haciendo lo correcto y así poder seguir desarrollando sus habilidades y destrezas en el campo laboral que se encuentre.

El poder recibir periódicamente capacitaciones contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones en el área laboral ya que los individuos tienen más capacidad para poder analizar los conflictos y de ésta manera poder buscar la decisión más correcta que ayuda a resolver dichos conflictos. Otro aspecto importante en el beneficio que reciben los trabajadores en las organizaciones es que forja líderes y mejorar las actitudes comunicativas por lo que hace sentir al trabajador como un líder en su puesto de trabajo y por ende éste tiende a tener excelentes actitudes comunicativas con sus compañeros de trabajo y jefes, permitiendo de ésta manera poder cumplir las metas u objetivos propuestos para su área de trabajo. Por lo que desarrolla un sentido de progreso tanto en su vida personal como en la profesional y esto conlleva a la persona a sentirse segura de sí misma, capaz de poder realizar su trabajo con eficiencia y eficacia.

Por lo que cabe destacar que es necesario asegurarse que lo que se enseñe sea realmente una necesidad de la organización, luego que lo que se enseña sea aprendido, que lo aprendido sea trasladado a la tarea y finalmente que lo trasladado a la tarea se sostenga en el tiempo. La única forma de asegurarnos que todo esto suceda es a través de una buena evaluación, estudio y análisis antes, durante y después de la implementación de cualquier programa de capacitación en la organización.

Por eso, consciente de la importancia de las capacitaciones laborales que reciben los trabajadores del Hospital “César Amador Molina” de Matagalpa, se efectuó esta investigación, en la que se analizó esta problemática.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información de las disposiciones oficiales en muchos campos.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de los grupos.
- Proporciona una buena atmosfera para el aprendizaje.
- Convierte la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

El factor humano es cimiento y motor de toda organización y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa. Por ello la ciencia de la Administración del Personal, desde que Frederick Taylor dijera que la Administración científica: Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas.

El desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, tiene como causa fundamental la educación, que se considera la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad. La capacitación que se aplica en las organizaciones, debe concebirse precisamente como un modelo de educación, a través del cual es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Estos beneficios conllevan a que exista que cada individuo tenga valores, se trabaje en grupo, haya un buen relacionamiento de personal, capacidad de negociación y

sobre todo que el elemento humano en las organizaciones realice lo más importante: saber escuchar y comunicarse. De esta manera podrá existir una buena atmosfera para el aprendizaje y por ende convierte a la organización en un entorno de mejorar calidad para trabajar y vivir en ella.

2. Atención al cliente

Se designa Atención al Cliente según DefinicionesABC (2010) a aquel servicio que prestan las empresas que comercializan productos, entre otros, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente, porque estos son los protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si por el contrario, cualquier empresa no satisface todas aquellas necesidades o demandas que les plantean sus clientes su futuro será muy pero muy corto. Entonces, todos los esfuerzos deberán estar destinados al cliente, hacia su satisfacción, por pequeña que sea, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa, porque de nada sirve que el producto sea de excelente calidad, o que tenga un precio competitivo o que esté muy bien presentado sino existen compradores para él.

Entre las principales causas de insatisfacción de un cliente se cuentan las siguientes: un servicio poco profesional, haber tratado al cliente como un objeto, un mero número y no como una persona, el servicio no se llevó a cabo de buena manera la primera vez que se lo compró, el servicio se prestó con pésimos resultados, no se resolvió su inquietud, se lo trató mal educadamente, el precio pagado fue mayor al pactado, lo cual genera desconfianza.

Por estos días el servicio de atención al cliente es una cuestión y un área recurrente en las empresas, especialmente en aquellas compañías de gran envergadura, como ser las tarjetas de crédito, o bien en aquellas empresas que ofrecen un servicio, tal como la televisión por cable, telefonía móvil, entre otras, en tanto, es frecuente que ante alguna contingencia en el servicio debamos comunicarnos con esta área para procurar soluciones. Y de la respuesta, satisfactoria o no, que tengamos es que nos formaremos la imagen de la compañía o empresa, más allá de si el producto es bueno, nos sirve, es útil o nos interesa.

En este caso la empresa de servicio es el Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa fundado el 14 de agosto de 1984 está clasificado como un hospital general que cuenta con 551 trabajadores de los cuales 280 son los que brindan sus servicios directamente a la población. Éste hospital cuenta con las siguientes áreas: Medicina General, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Cirugía, Ortopedia, Emergencias, Consulta Externa. Está equipado con 5 quirófanos. Ofreciendo sus servicios en 3 turnos diferentes los cuales son el turno matutino, vespertino y nocturno. El hospital cuenta con 240 camas censables y 42 camas no censables.

Misión: El Hospital César Amador Molina, de Matagalpa brinda atención médica hospitalaria gratuita, de alta calidad y calor humano, haciendo uso de los recursos necesarios para recuperar su salud y promover en la población prácticas y estilos de vida saludables, que contribuyan a mejorar la calidad y esperanza de vida. Priorizamos el área Materno Infantil, Médico Quirúrgico, mediante el mejoramiento continuo que se refleje en la satisfacción de los usuarios.

Visión: El Hospital César Amador Molina, de Matagalpa, deberá estar habilitado y acreditado para constituirse como Hospital de característica Regional, ser el hospital líder del norte de Nicaragua, en servicios de salud, docencia y desarrollo científicos, fortaleciendo los principios y valores del MINSA, a sus trabajadores, mejorando la calidad y calidez de atención a sus usuarios con la participación activa de la población.

2.1 Derechos de los pacientes

Según la Ley General de Salud 423 (2003) los derechos de los usuarios del sector salud, público y privado gozaran de los siguientes derechos:

- 1.- Acceso a los servicios garantizados conforme se establece en la presente ley.
- 2.- Trato equitativo en las prestaciones. En especial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable.

Para efectos de la presente Ley, son vulnerables todas aquellas personas que no disponen de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano. También son vulnerables grupos especiales de personas de acuerdo a factores biopsicosociales, entre otros el binomio madre -niño, personas de la tercera edad y personas con discapacidad.

- 3.- Gratuidad a los servicios en el sector público, cuando el usuario forme parte de la población vulnerable, con prioridad en las áreas materno-infantil, de acuerdo a programas de los servicios integrales de emergencias, de hospitalización y en los servicios ambulatorios, medios de diagnósticos, medicamentos y biológicos, disponibles en el territorio nacional y conforme las listas básicas definidas por el Ministerio de Salud.

- 4.- A ser informado de manera completa y continua, en términos razonables de comprensión y considerando el estado psíquico, sobre su proceso de atención incluyendo nombre del facultativo, diagnóstico, pronóstico y alternativa de tratamiento y a recibir la consejería por personal capacitado antes y después de la realización de los exámenes y procedimientos establecidos en los protocolos y reglamentos. Cuando médicamente no sea aconsejable comunicar datos al paciente, habrá de suministrarse dicha información a una persona adecuada que lo represente. El paciente tiene derecho a saber el nombre completo del médico responsable de coordinar la atención. Cuando el usuario requiera la información por medio escrito le deberá ser entregada por esa vía.

- 5.- Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su estancia en instituciones de salud pública o privada, salvo las excepciones legales.

6.- Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de: raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical, tipo de enfermedad o padecimiento, o cualquier otra condición, conforme los tratados internacionales que sean suscritos por la República de Nicaragua.

7.- A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnósticos, terapéuticos y pronósticos, sin ser debidamente informado sobre la condición experimental de éstos, de los riesgos que corre y sin que medie previamente su consentimiento por escrito o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere o estuviere impedida de hacerlo.

8.- El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico que se le debe asignar, de que se le comunique todo aquello que sea necesario para que su consentimiento esté plenamente informado en forma previa a cualquier procedimiento o tratamiento, de tal manera que pueda evaluar y conocer el procedimiento o tratamiento alternativo o específico, los riesgos médicos asociados y la probable duración de la discapacidad. El usuario es libre de escoger el procedimiento frente a las alternativas que se le presenten. El consentimiento deberá constar por escrito por parte del usuario, salvo las siguientes excepciones:

a.- Cuando la falta de intervención represente un riesgo para la salud pública.

b.- Cuando el paciente esté incapacitado para tomar decisiones en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares inmediatos o personas con suficiente poder de representación legal.

c.- Cuando la emergencia no permita demoras que puedan ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.

La negativa por escrito a recibir tratamiento médico o quirúrgico exime de responsabilidad civil, penal y administrativa al médico tratante y al establecimiento de salud, en su caso; pudiendo solicitar el usuario el alta voluntaria.

9.- A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.

10.- A que se le extienda certificado de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal, reglamentaria o por solicitud del interesado.

11.- A ser representados en las diferentes instancias de participación social que para tal efecto promueva el Ministerio de Salud, orientadas a mejorar la calidad de la prestación del servicio, en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que la desarrollan.

12.- A que quede constancia en el expediente clínico de todo su proceso de atención, en todas y cada una de las instancias del sector salud. Al finalizar la atención del usuario en una unidad de salud, el paciente, familiar o personas con suficiente poder de representación legal, recibirá su informe de alta.

13. - A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos en la presente Ley y su Reglamento.

14.- A exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud, cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.

15. - A recibir en cualquier establecimiento de salud público o privado, atención médica - quirúrgica de emergencias cuando la necesite mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida o su salud. El Reglamento de la presente Ley establecerá los criterios para la calificación de la situación de emergencias y las condiciones de reembolso económico a la unidad de salud por los servicios prestados al paciente.

16.-El usuario, o su representante según sea del caso, tiene derecho de examinar y recibir todas las explicaciones que le permitan una comprensión integral de la factura y en particular de todos los gastos que se han generado, con independiente de la persona o entidad que deba asumir el costo.

Por lo que todos los derechos antes mencionados podemos resumirlos en:

Respeto y Dignidad: Derecho a recibir un trato respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia como reconocimiento de su dignidad personal.

Identidad: Derecho a saber la identidad y calificación personal de los individuos que le están ofreciendo sus servicios.

Seguridad Personal: Derecho a esperar una seguridad razonable en las medidas que las intervenciones preventivas, curativas, de rehabilitación y las instalaciones de servicio lo permitan.

Comunicación: Derecho a que la comunicación en salud, se realice en el idioma predominante de la sociedad, en lenguaje sencillo.

Información: Derecho a obtener información completa y actualizada de las actividades de atención, promoción y prevención para así poder decidir sobre la participación voluntaria.

Consentimiento: Derecho a participar razonablemente informado en las decisiones relacionadas al cuidado de salud.

Ética Médica, privacidad y confidencia en la atención: Derecho a su privacidad personal y de información, tal como se manifiesta en los siguientes postulados:

Derecho a esperar que toda atención o mención de su caso se realice discretamente, que sin su consentimiento no haya gente presente sino esta directamente involucrada en su atención.

Derecho a usar el vestido personal apropiado, objetos religiosos y simbólicos, sino interfieren con los procedimientos, pruebas diagnósticas o el tratamiento. Incluye el derecho a pedir la presencia de una persona del mismo sexo, durante el examen, tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a permanecer desnudo solo el tiempo necesario para llevar a cabo el procedimiento.

Derecho a que su expediente sea leído solo por aquellos directamente involucrados en su atención, o de supervisar la calidad de ésta. Otras personas podrán utilizarlo solo con su autorización por escrito, o la de su representante legal autorizado.

Derecho al acceso imparcial al tratamiento, sin considerar su edad, raza, creencia, sexo o identidad sexual y nacional.

La Ley de Salud 423 (2003) afirma que para la aplicación de los derechos de los usuarios, establecidos en la Ley, los establecimientos proveedores de servicios de salud, deberán:

- ➔ Exhibir en lugar visible los derechos de los usuarios en general.
- ➔ Contar con un sistema de señalización que facilite la localización y ubicación de los servicios.

Porque se pudo observar que la mayoría de pacientes de este centro asistencial no conocían sus derechos como usuarios del sector salud.

2.2. Parámetros de calidad de atención a usuarios de la salud.

La calidad de un servicio se juzga como un todo, sin disociar sus componentes. Prevalece la impresión de un conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción.

En un servicio de salud, según Ruíz (2010) se consideran los siguientes parámetros de calidad:

- ➔ Puntualidad

Según Cecilia (2010) “Se entiende por puntualidad la capacidad que tiene una persona para llegar en horario a sus tareas, a los lugares a los que debe concurrir, etc. La noción de puntualidad es considerada una de las más importantes y características de las sociedades modernas en las cuales el manejo del tiempo es de gran relevancia”.

La puntualidad puede ser entendida como una actitud al mismo tiempo que como un valor: por un lado es la consecuencia de actuar con puntualidad y de saber entonces cómo manejar los tiempos mientras que por otro también es un valor muy apreciado

sobre todo en el ámbito laboral. Una persona puntual siempre da la idea de responsabilidad, respeto y organización al contrario de la imagen que da una persona impuntual.

→ Puntualidad en la atención.

→ Presentación del personal

Para Dr. Ruíz (2010) la presentación del personal es cuando uno como doctor se identifica ante el paciente: es decir quién soy, que nivel tengo, ya que a los pacientes les gusta estar bien informado de la persona que les atiende.

→ Cortesía, amabilidad, respeto.

→ Diligencia para utilizar medios diagnósticos.

El Dr. Ruíz (2010) asegura que los medios diagnósticos deben utilizarse cuando sean necesarios, porque lo más importante que se debe hacer con el paciente es el examen físico y de esta manera decidir si el paciente amerita utilizar otro tipo de medio diagnóstico como exámenes de ultrasonidos, radiografías y exámenes de laboratorio. La actividad de diagnosticar como la de sanar ha de prestarse con la aportación profesional más plena y entrega decidida, pues la importancia de la salud humana así lo requiere, siendo su protección mandato constitucional, por lo que no caben de esta forma ningún regateo de medios ni de esfuerzos.

→ Agilidad para identificar el problema

Según Dr. Ruíz (2010) afirma que hay problemas que requieren mayor tiempo de estudio para poder identificar el problema de salud del paciente y muchas veces el diagnóstico no se define y se necesita enviar a otro centro hospitalario. No sólo existe la obligación por parte del médico de utilizar los medios adecuados a la ciencia, sino de proporcionar información al paciente sobre el diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, cómo va a efectuarse, cuál será su duración y los riesgos inherentes al mismo. De hecho, el consentimiento informado, calificado como un derecho humano

fundamental y básico constituye un elemento clave en el ejercicio de la actuación profesional del médico.

→ Efectividad en los procedimientos

El Dr. Ruíz (2010) manifiesta que la efectividad en los procedimientos se refiere a como se resuelven los problemas según el procedimiento que se aplicó y si éste está indicado en el protocolo de atención.

→ Trato humano

Para el Dr. Ruíz (2010) toda persona que se compadece de las desgracias de sus semejantes es una persona humana. El médico tiene la profesión ideal para convertirse en un ser humano compasivo puesto que es testigo permanente de la condición humana. Pero eso no es suficiente, ni siquiera siendo amable o teniendo un buen trato. Él médico debe tener el don de la sensibilidad y la abnegación. Muchos pacientes no cumplen adecuadamente su tratamiento o directamente no aceptan la prescripción o el consejo médico cuando no están satisfechos con el trato recibido. Él médico que no tiene calidad humana, tiende a tratar al paciente con soberbia, menosprecia la esencia espiritual del ser humano, tiene insensibilidad al dolor y una relación médico-paciente despersonalizada.

→ Comunicación con el usuario y la familia

El Dr. Ruíz (2010) afirma que el personal que atiende a usuarios juega un papel fundamental ya que posee el conocimiento, desarrolla su labor asistencial a través de los cuidados y con la comunicación se debe lograr una relación de terapeuta para mejorar la atención de los familiares desde una perspectiva humana. Cuando el paciente tiene una enfermedad de gravedad existe la Hoja de Consentimiento informado la que trae todos los acápites de las posibles complicaciones del paciente el cual debe leerse tanto a paciente como a su familia o acompañante. El consentimiento informado del paciente es requerido libre y voluntario, una vez recibida la información previa adecuada, para realizar cualquier intervención en el ámbito de la sanidad; es decir en toda actuación realizada con fines preventivos, diagnósticos

terapéuticos, rehabilitadores o de investigación. En este sentido, el médico deberá previamente facilitar la información básica acerca de las consecuencias relevantes o de importancia originada por la intervención, los riesgos relacionados con las circunstancias personales o profesionales del paciente, los riesgos probables en condiciones normales, conforme a la experiencia y al estado de la ciencia o directamente relacionados con el tipo de intervención y las contraindicaciones.

→ Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios

Según el Dr. Ruíz expone que el paciente que está hospitalizado tiene diferentes estados de ánimo, muchas afectaciones de la conducta son causadas ya que una enfermedad física los agobia, su estado de ánimo tiende al cambio y se expresan de diferentes maneras, pero si éstos paciente son tratados con amabilidad, cariño y esmero, éstos se sentirán satisfechos y reaccionarán favorablemente.

→ Aceptación de sugerencias

Según Dr. Ruíz (2010) afirma que existe en cada sala un buzón de quejas y sugerencias para que los pacientes o familiares puedan realizar sus quejas o sus sugerencias, por lo que estos buzones siempre se revisan para dar una respuesta positiva a los usuarios y sus familiares. El Comité de Satisfacción al usuario es el encargado de abrir semanalmente éstos buzones.

→ Ética

El Dr. Ruíz asegura (2010) que la ética se cumple con un conjunto de preceptos de carácter moral y profesional que lleva a que el médico trate de proporcionar el máximo beneficio que pueda con sus pacientes por lo que se ha trabajado en esos aspectos. La forma de manejar las cosas con profesionalismo, con buena conducta con mayor compromiso con el usuario con empatía fundamentalmente.

→ Equidad

Según la Ley General de Salud (1996) Equidad: Es la oportunidad que tiene la población de accederá los servicios esenciales de salud, privilegiando a los sectores

vulnerables, para resolver sus problemas de salud. El equipo de salud garantiza el acceso de salud a todos los usuarios con igualdad de derechos.

→ Presentación adecuada de los utensilios y elementos

Según la Ley de Salud (2003) Equipo Médico: son los aparatos y accesorios para uso específico, destinados a la atención médica, quirúrgica o procedimientos de exploración diagnóstica, tratamiento y rehabilitación de pacientes, así como aquellos para efectuar actividades de investigación biomédicas.

Instrumental: Los utensilios o accesorios para uso específico, destinados a la atención médico-quirúrgica o procedimientos de exploración diagnóstica.

→ Educación continua a personal del servicio y a usuarios

El Dr. Ruíz (2010) afirma que la Educación Continua constituye uno de los pilares básicos, de un programa de prevención, debe estar dirigida no solamente a los ejecutores del plan, profesionales y auxiliares de salud, sino al personal en general, incluso el de sector administrativo. Esta educación continua debe contener no sólo la información general sobre los factores de riesgo sino lo pertinente a normas que deben cumplirse frente a la sospecha de infección o ante la evidencia de ella para evitar por todos los medios sus progresos o su propagación. En educación continua se contempla las capacitaciones necesarias identificadas mediante los problemas en los procesos de atención al paciente, por ejemplo el manejo del embarazo pretermino, dolor abdominal con la expectativa que el personal de salud cambie su conducta hacia la mejoría donde se compartan los conocimientos actualizados, basados en la evidencia y se introduzcan nuevas prácticas, destinadas hacia la mejoría continua de la calidad, sustentadas por normas y protocolos, no descuidando por su puesto la parte humana por ejemplo trabajo en equipo, manejo de las emociones, manejo del estrés, entre otras.

Para mejorar y mantener la calidad de los productos o servicios, es necesario establecer un sistema de aseguramiento de calidad, como etapa fundamental en el avance hacia la calidad total.

El mejoramiento de la calidad no depende exclusivamente de la voluntad y decisión de las personas, los recursos de todo orden juegan un papel fundamental. Esta mejoría se construye a base de la motivación y esfuerzo constante de todo el equipo humano. Para mejorar y mantener los productos o servicios es necesario establecer un sistema de aseguramiento de la calidad, como etapa inicial en el proceso de avances hacia la calidad total.

3. La calidad de los servicios

Para L. Muñoz (1999) Un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente en cuanto a seguridad, fiabilidad y prestaciones. Como en los bienes, los servicios son de calidad cuando son conforme a su diseño. Se pueden distinguir dos tipos de conformidad:

Conformidad interna: es el cumplimiento de las especificaciones establecidas en los procesos, algunos de los cuales tendrán una repercusión directa sobre los clientes, mientras que otros sólo afectarán a las relaciones internas. La medida de la calidad de la conformidad interna de los servicios tiene cierta similitud con el control de los procesos industriales, al igual que éste, se basa en comparar los resultados con los estándares establecidos.

Conformidad externa: es la concordancia del servicio con los aspectos de calidad percibidos por los clientes. No se trata sólo de los aspectos hosteleros del hospital, sino que se extiende a la práctica totalidad de los procesos hospitalarios. La medición del grado de conformidad externa es difícil. Se basa en el análisis de las reclamaciones y sugerencias que pondrán de manifiesto las clases de molestias, aunque no la magnitud de las mismas y en los sondeos de opinión. Ambos métodos correctamente realizados, son una valiosa fuente de información.

Un servicio no debe ajustarse sólo a las especificaciones técnicas debe adaptarse también a las especificaciones del usuario. Las organizaciones equivocadas con sus clientes al margen de los diestramente que realicen su trabajo, no dan un servicio de calidad.

La calidad de servicio es tanto realidad como percepción y son los deseos de los usuarios los que condicionan la valoración de la calidad del servicio prestado por una institución.

Muchos autores han abordado la calidad de los servicios desde diversas perspectivas. No obstante se llega a la siguiente conclusión:

- ➔ La evaluación de la calidad de los servicios es difícil y compleja.
- ➔ La valoración no debe atender sólo a los resultados del servicio, hay que evaluar también la ejecución del proceso.
- ➔ La satisfacción con el servicio se define como el resultado de la diferencia surgida al comparar las expectativas de servicio con la apreciación subjetiva del servicio.

El aseguramiento de la calidad, es el aval fundamentado en la aplicación del manual de integración de todas las normas, el esfuerzo coordinado del personal, cumplimiento de las políticas, utilización adecuada de todos los recursos y estrategias. Este depende de la participación de la gente, la única meta a largo plazo de una empresa es sobrevivir y para lograrlo el mecanismo posible es el mejoramiento continuo de la calidad.

Calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien se sirva de él, es capacidad, es atender adecuadamente, es liderar el proceso, e interesarse por todo y por todos.

La satisfacción del cliente es como una medida de los resultados de la relación médico-pacientes y depende siempre de la subjetividad de percepción, de los diferentes niveles educativos, sociales y económicos que separan al profesional y a los propios centros de salud de sus usuarios. Para los profesionales de la salud, la calidad se les plantea como una cuestión práctica.

Nuestras acciones de salud, sean de promoción, prevención o curación deben tener la más alta calidad. Esta exigencia es tan obvia en la labor cotidiana de los profesionales de la salud, que no requiere mayor argumentación.

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

Para poder analizar las capacitaciones del personal que labora en el Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa y su incidencia en la calidad del servicio a los pacientes durante el I semestre del año 2010, se aplicó un estudio enfocado cualicuantitivamente ya que se utilizaron las herramientas estadísticas para procesar la información obtenida, y también se hicieron entrevistas a diferentes funcionarios de hospital. Por su corte es transversal porque esta investigación se da en un tiempo y espacio determinado como es el I Semestre del año 2010.

La presente investigación por su nivel de profundidad es correlativa ya que se analizó la correlación existente de dos variables.

La población estuvo conformada por: 280 trabajadores que brindan sus servicios directamente a los usuarios (Médicos, Enfermeras y Técnicos de laboratorio, farmacia y rayos x). Y los usuarios que demandan el servicio. El cual lo constituyen el número de pacientes tanto ingresados como los que reciben consulta externa y emergencia en el Hospital “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa con un promedio de 2000 pacientes semanales.

Entre los métodos utilizados se encuentran el Método Empírico ya que se obtuvo información a través de las técnicas que se aplicaron como lo son las encuestas y entrevistas dirigidas. Y el Método Teórico ya que se analizó y se sintetizó la información, esto se aplicó en la redacción del marco teórico y su análisis, relacionado a toda la base de información teórica obtenida a través de libros, Internet, Reglamento Interno del Hospital, Ley General de Salud 423.

Las variables estudiadas fueron: las capacitaciones laborales recibidas por trabajadores del hospital y la calidad de atención a pacientes (Anexo 1).

La recopilación de la información se obtuvo por medio de la utilización de instrumentos:

- Entrevistas realizadas a: Sub Director Docente (Anexo 2), Jefe del Comité de Satisfacción al Usuario (Anexo 3), para poder determinar las capacitaciones laborales que reciben el personal del Hospital.
- Encuestas al personal que ha recibido capacitaciones en el Hospital Regional César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa, la cual se aplicó con el fin de recopilar información concerniente al tema. (ver Anexo 4).
- Encuestas al personal que no ha recibido capacitaciones en el Hospital Regional César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa, con el propósito de analizar la calidad de atención que brindan a los usuarios. (Ver Anexo 5).
- Encuestas dirigidas a los pacientes en recuperación y egresados del Hospital César Amador Molina de Matagalpa, la cual fue aplicada con el fin de recopilar información concerniente al grado de satisfacción existente en los usuarios del servicio público. (Anexo 6).

Población y Muestra del personal que labora en el Hospital César Amador Molina de Matagalpa.

La población está constituida por el personal que labora directamente en atención a usuarios en el Hospital César Amador Molina de Matagalpa. Esta institución cuenta con 280 personas que laboran en las siguientes áreas: Consulta Externa, Emergencia.

Para la recolección de información se tomó una muestra del personal que labora en el Hospital César Molina. El cual lo podemos observar en el siguiente cuadro:

MUESTRA POR CONGLOMERADO

AREA	TOTAL	NO SE CAPACITAN	MUESTRA	SE CAPACITAN	MUESTRA
Pediatría (Enfermedades Diarreicas Agudas, Enfermedades Respiratorias Agudas, Misceláneo, Neonato I, Neonato II, Emergencia, Consulta Externa y USIP.	69	11	3	58	12
Cirugía y Ortopedia, quirófano, emergencia, consulta externa.	39	21	5	18	4
Medicina Interna, emergencia, consulta externa, clínica de la influenza.	40	3	1	37	8
Ginecología, Labor y parto, quirófano, consulta externa, gineco-obstetricia, puerperio y Alto Riesgo Obstétrico.	65	22	5	43	9
Fisioterapia	7	3	1	4	1
Epidemiología	2	1	1	1	1
Patología	5	3	1	2	1
Médicos Internos	38	33	7	5	1
Supervisores	4	0	0	4	1
Docencia	3	1	1	2	1
Atención en Puestos de Salud	8	6	2	2	1
TOTAL	280	104	27	176	40

Población y muestra de los pacientes del Hospital Regional “César Amador Molina de Matagalpa.

Población

La constituyen el número de pacientes que ingresan semanalmente a las instalaciones del Hospital “César Amador Molina” de Matagalpa de la ciudad de Matagalpa con un promedio de 2000 pacientes.

Muestra

Se tomo una muestra de pacientes que se encontraban en recuperación. Esta muestra fue estimada por medio de muestreo aleatorio simple con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N pq}{(N - 1) D + pq}$$
$$n = \frac{2000 (0.5) (0.5)}{1999 (0.001225) + (0.25)}$$
$$n = \mathbf{185}$$

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

p = Éxitos observados de la proporción.

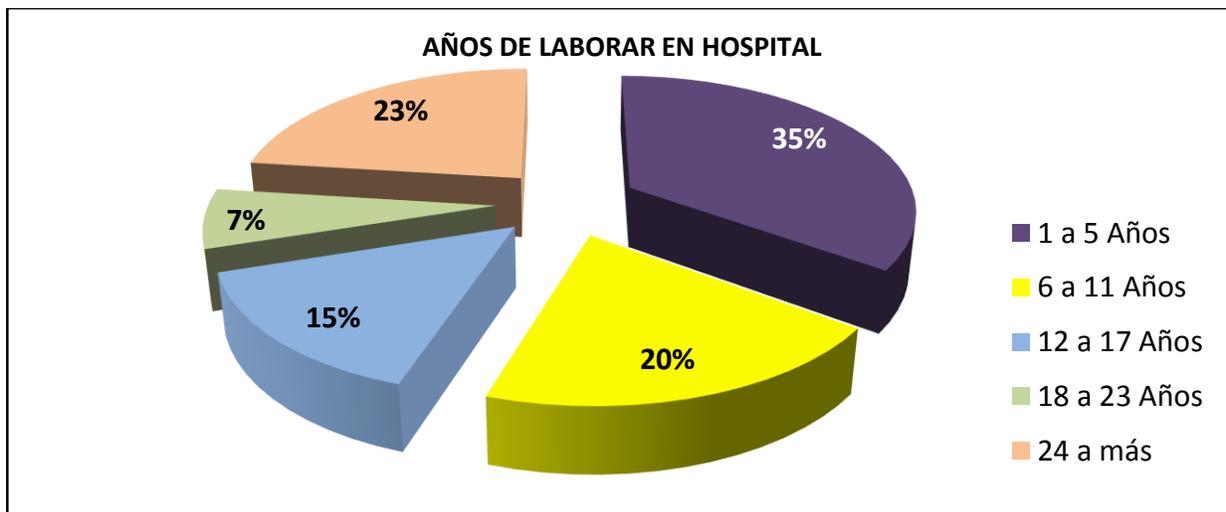
q = Fracasos

D = Desvío del error.

Para un resultado de 185 pacientes del Hospital Regional César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa para obtener una información más confiable.

IX. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

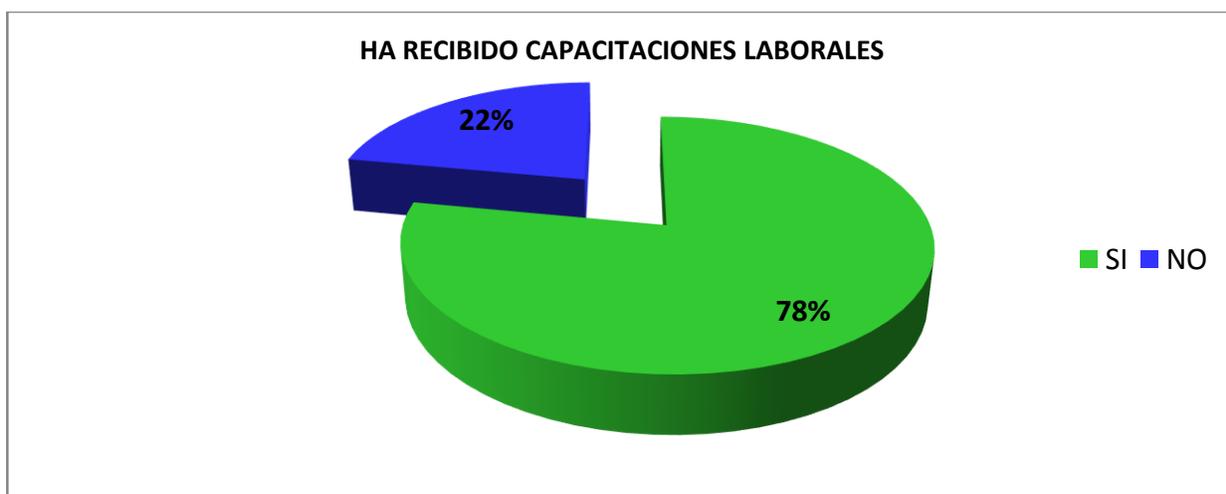
Gráfico 1. Tiempo de laborar en la Institución



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

De acuerdo a las encuestas realizadas al personal que ha recibido capacitaciones, en el HRCAM; se encontró que el 35% de éstos trabajadores tienen de 1 a 5 años de laborar en esta institución. El 23% tienen de 24 a más años de brindar sus servicios. El 20% oscilan entre 6 a 11 años. El 15% de dichos trabajadores tienen de 12 a 17 años y un 7% tienen de 18 a 23 años.

Gráfico 2. Capacitaciones por parte del Hospital en este año



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 78% de los encuestados que si han recibido capacitaciones, manifiestan haber recibido capacitaciones laborales por parte del Hospital “César Amador Molina”, mientras que el 22% restante dicen que no han recibido capacitaciones, ya que para ellos la Educación Continua que se les brinda en el Hospital no lo toma como capacitaciones. En el hospital existe un Plan de Capacitaciones, extracto del cual está presentado en el Anexo N° 7.

Según Chiavenato (2007) asegura que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Appining (2010) expresa que los tipos de capacitaciones son:

Por su Formalidad:

Capacitación Informal: Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa.

Capacitación Formal: Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

Por su Naturaleza:

Capacitación de Orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización. Ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.

Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.

Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo

Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.

Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo

Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales

Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

Por su nivel Ocupacional

Capacitación de Operarios: Son las capacitaciones que se brindan a los operarios en las empresas.

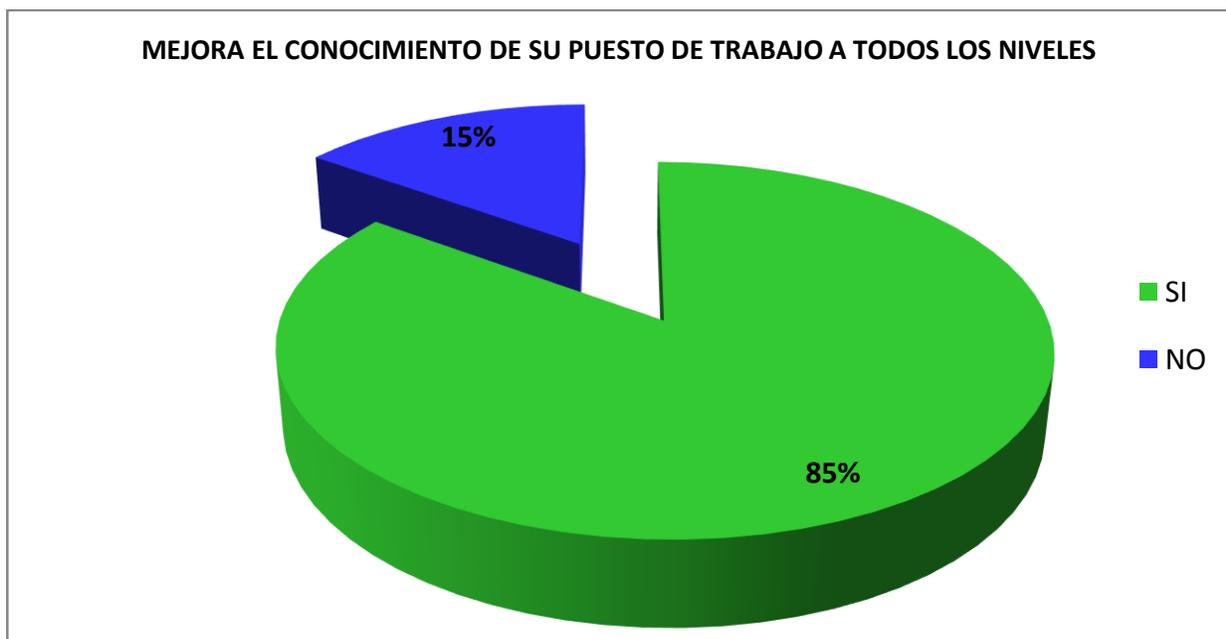
Capacitación de Obreros Calificados: son las capacitaciones que se brindan en las industrias a aquellos obreros calificados en determinada área.

Capacitación de Supervisores: son las capacitaciones que se brindan a los supervisores de las empresas, organizaciones.

Capacitación de Jefes de Línea

Capacitación de Gerentes

Gráfico N° 3 ¿Qué tipos de beneficios cree usted que obtiene de las capacitaciones recibidas en el Hospital?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 85% del personal capacitado considera que si mejora su conocimiento en el área de su trabajo a todos los niveles. El 15% aduce que no lo mejora ya que ellos se desempeñan de la misma forma que lo han hecho siempre.

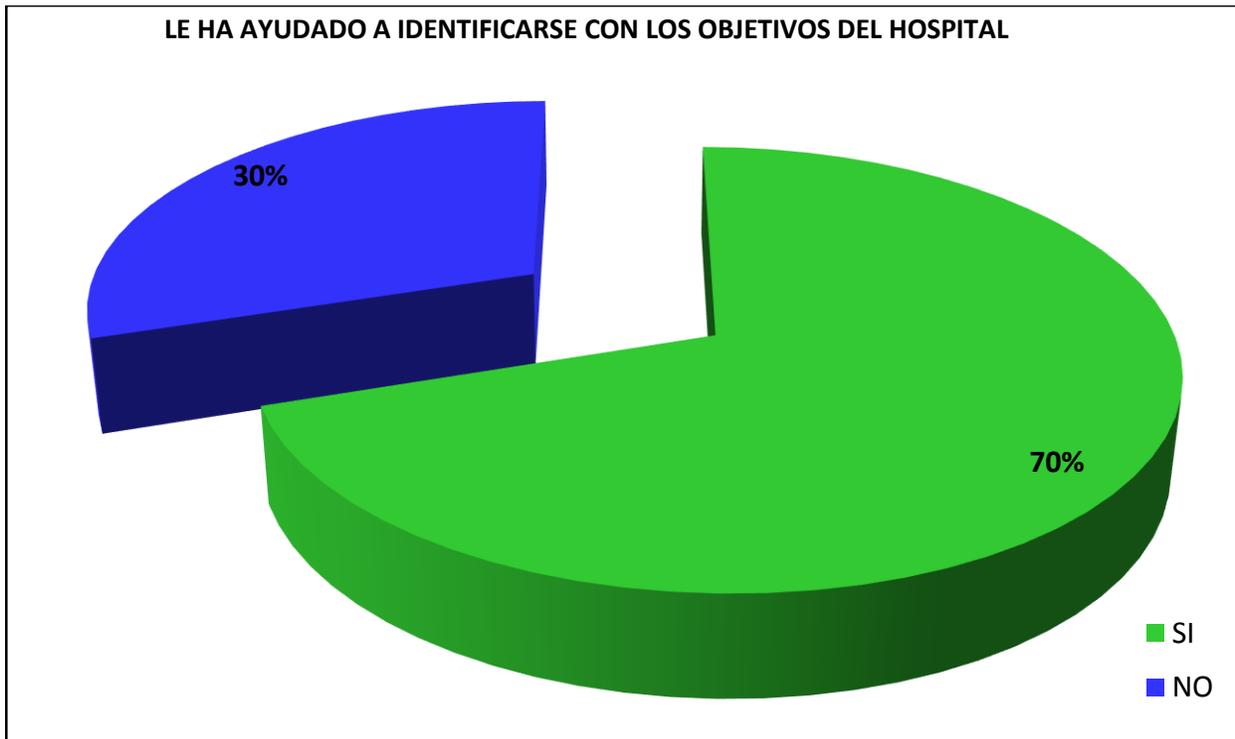
Según B.William, Werther, J. Keith Davis (2000) los beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización:

- ➔ Mejora el conocimiento de su puesto de trabajo a todos los niveles.
- ➔ Le ha ayudado a identificarse con los objetivos de la organización.
- ➔ Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.

- Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las actitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto-
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Los beneficios de las personas obtenidos a través de las capacitaciones laborales recibidas en las organizaciones son muy importantes y deberían constituirse una tarea necesaria y fundamental en la labor hospitalaria. Sin capacitaciones es imposible que el hospital llegue a la realización de mejoras en el proceso de mejorar día a día la calidad de atención que se les brinda a los pacientes. La mayoría de los trabajadores desconocen los beneficios que aportan éstas al mejoramiento de su desempeño.

Gráfico N° 4: Le ha ayudado a identificarse con los objetivos del hospital

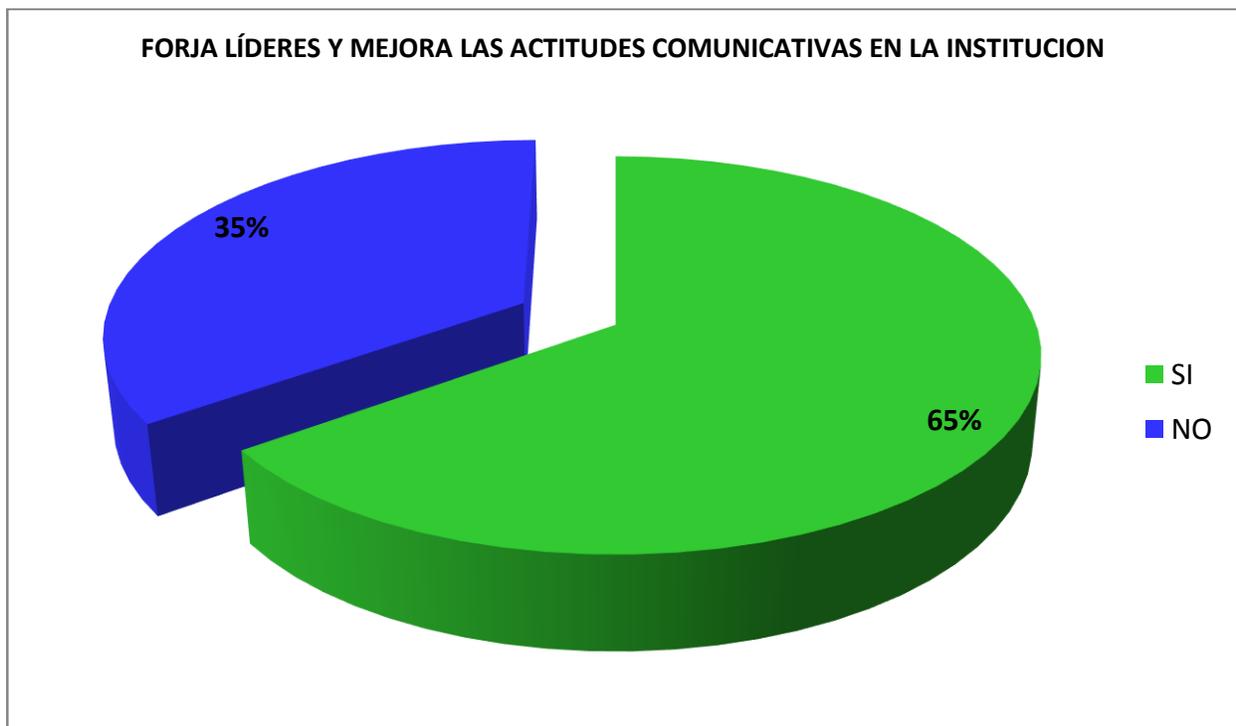


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 70% del personal encuestado creen que las capacitaciones si les han ayudado a identificarse con los objetivos del hospital y el 30% considera que no porque no tienen conocimientos sobre los objetivos de dicho centro.

La mayoría de encuestados expresaban que conocen claramente los objetivos del centro hospitalario y se sienten motivados para poder alcanzar dichos objetivos y solo lo han logrado a través de las capacitaciones.

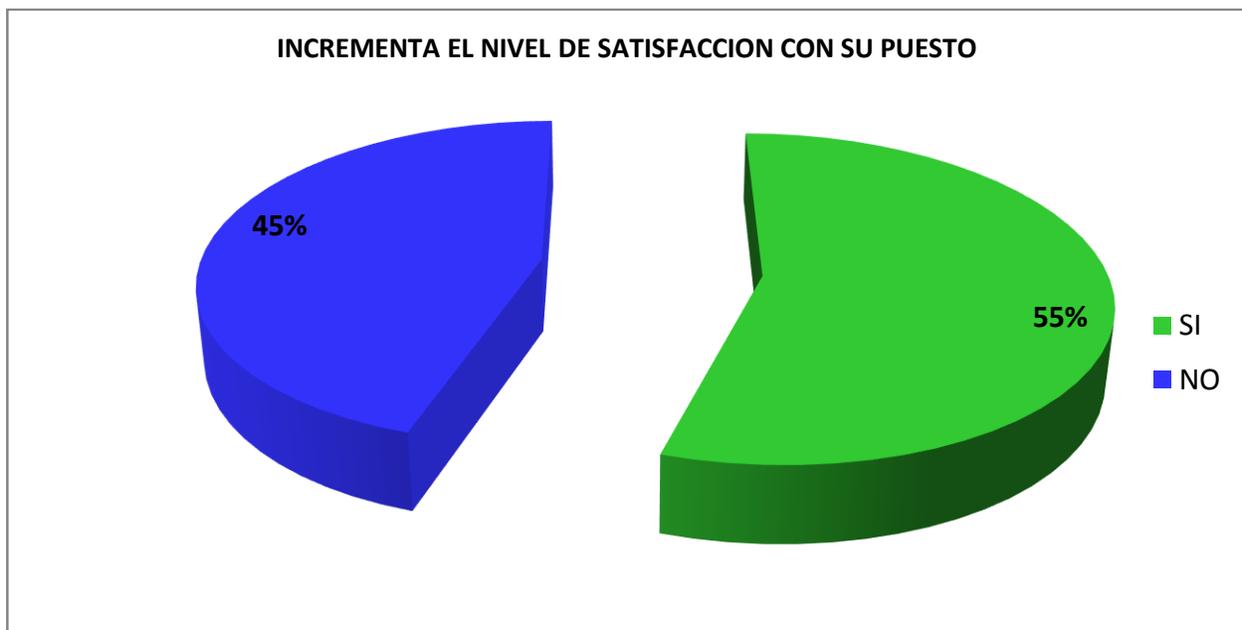
Gráfico N° 5: Forja líderes y mejora las actitudes comunicativas en la institución.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 65% de los encuestados si creen obtener el beneficio de forjar líderes y mejorar las actitudes comunicativas en la institución ya que es a través de las capacitaciones recibidas es que han logrado tener mejor comunicación con sus compañeros de trabajo, jefes, analizar las decisiones pertinentes a su trabajo por lo que se sienten satisfechos y sienten que realizan un trabajo de liderazgo. Mientras que el 35% no cree obtener este beneficio.

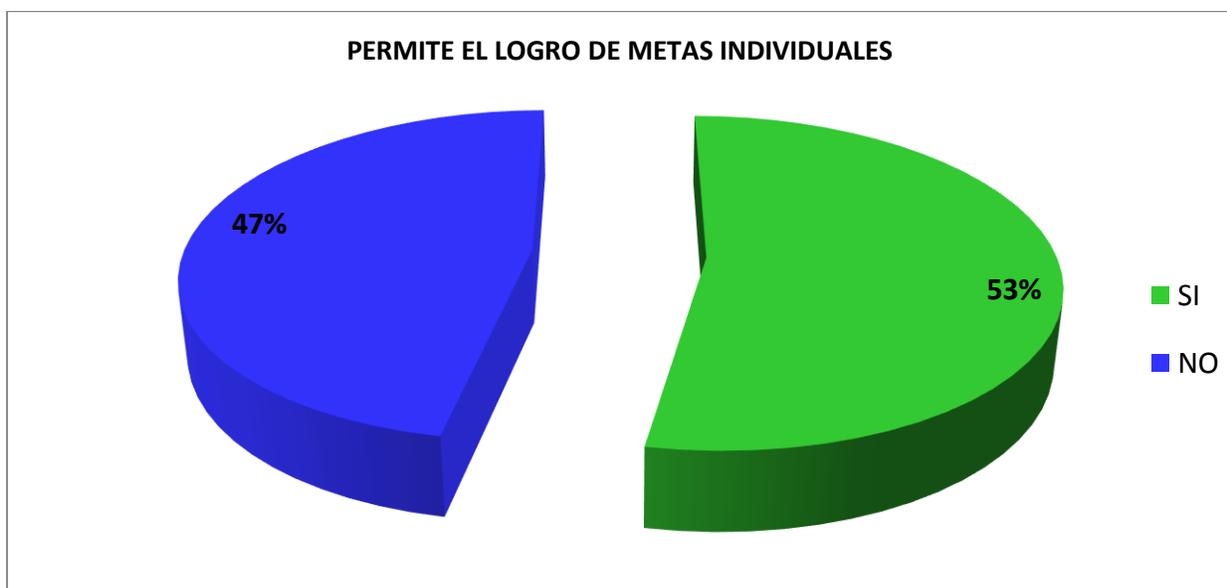
Gráfico N° 6: Incrementa el nivel de satisfacción con su puesto



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 55% del personal encuestado expresa de que si se ha incrementado la satisfacción con su puesto de trabajo ya que se sienten motivados y muy satisfechos con el cargo que desempeñan. Mientras que el 45% cree que no ha obtenido este beneficio.

Gráfico N° 7: Permite el logro de metas individuales

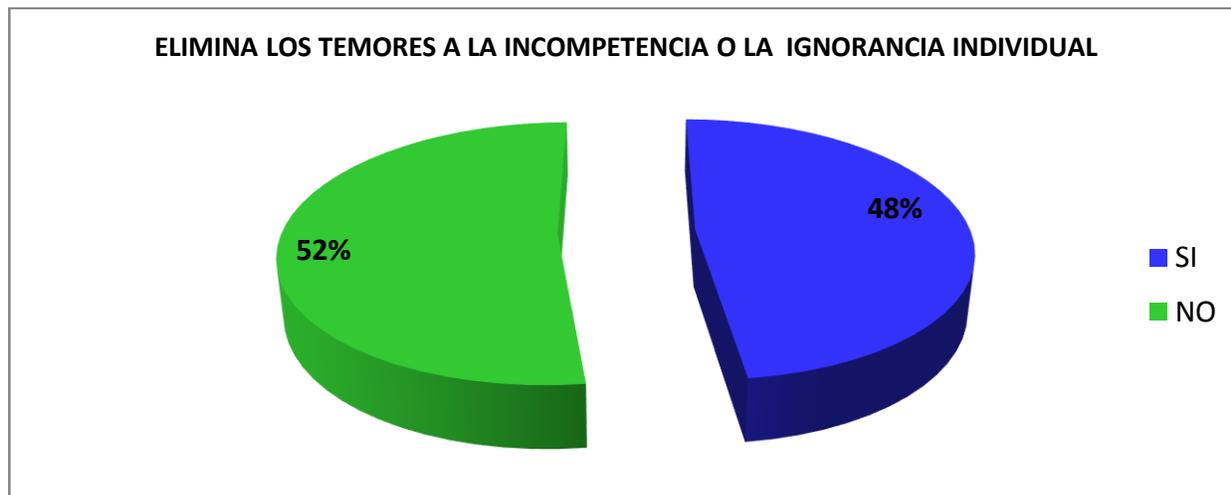


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 53% encuestado considera que este beneficio es muy importante ya que si les ha permitido alcanzar el logro de metas propuestas al desempeñar su trabajo.

El 47% opina que no se cumple este beneficio.

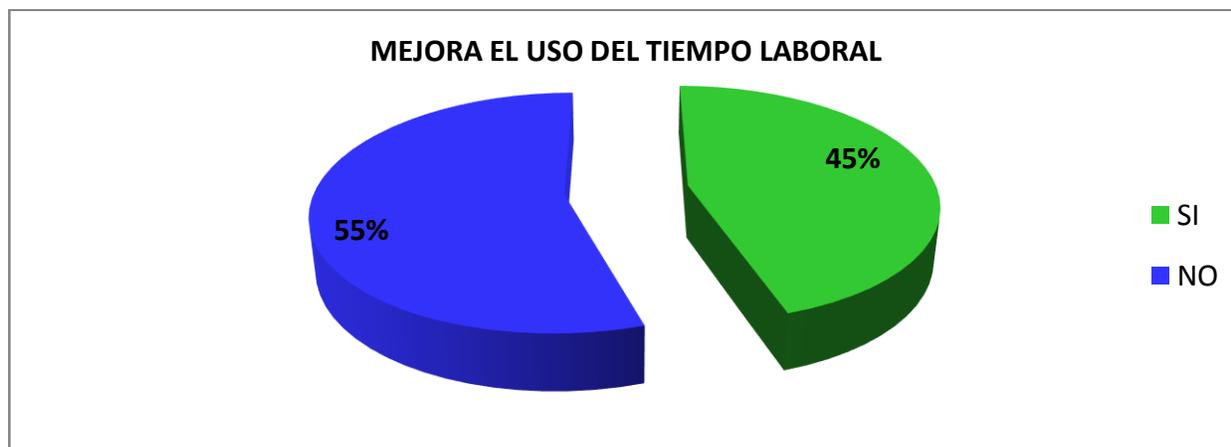
Gráfico N° 8: Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 52% encuestado no cree obtener el beneficio de llegar a cometer alguna incompetencia en su desempeño laboral. Mientras que el 48% si creen que este beneficio es muy importante ya que a través de las capacitaciones tienen mayor seguridad a la hora de ejercer sus funciones.

Gráfico N° 9: Mejora el uso del Tiempo Laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 55% no creen que las capacitaciones les ayuden a mejorar el uso de su tiempo laboral porque ya tienen todas sus tareas programadas, además no obtienen este beneficio porque expresan que es mucha la población que demanda el servicio y por ende no tienen el personal suficiente por lo que su tiempo laboral les resulta agotado y se ven obligados a no cumplir con todos los pacientes a la hora de atenderles. Mientras que un 45% si creen que han recibido este beneficio ya que pueden programar de una mejor manera su tiempo y por lo tanto ser más eficientes y realizar sus actividades en el menor tiempo posible.

Gráfico N° 10: Convierte al hospital en un entorno de mejor calidad para trabajar y adaptarse a éste.

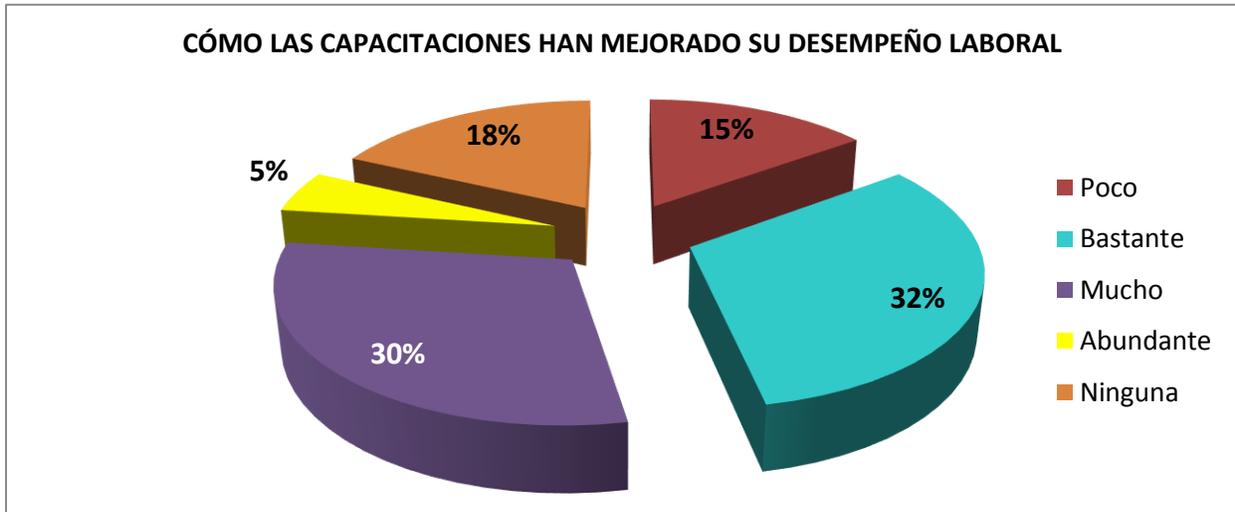


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 60% encuestado cree que las capacitaciones hacen que el hospital se convierta en el lugar de trabajo con un mejor entorno de calidad para trabajar y adaptarse a éste. El 40% consideran que no porque falta muchas condiciones para que éste sea un hospital que brinde una mejor calidad y ambiente a sus trabajadores y pacientes.

Estos beneficios conllevan a que exista que cada individuo tenga valores, se trabaje en grupo, haya un buen relacionamiento de personal, capacidad de negociación y sobre todo que el elemento humano en las organizaciones realice lo más importante: saber escuchar y comunicarse. De esta manera podrá existir una buena atmosfera para el aprendizaje y por ende convierte a la organización en un entorno de mejorar calidad para trabajar y vivir en ella.

Gráfico N° 11: ¿Cómo las capacitaciones han mejorado su desempeño laboral?



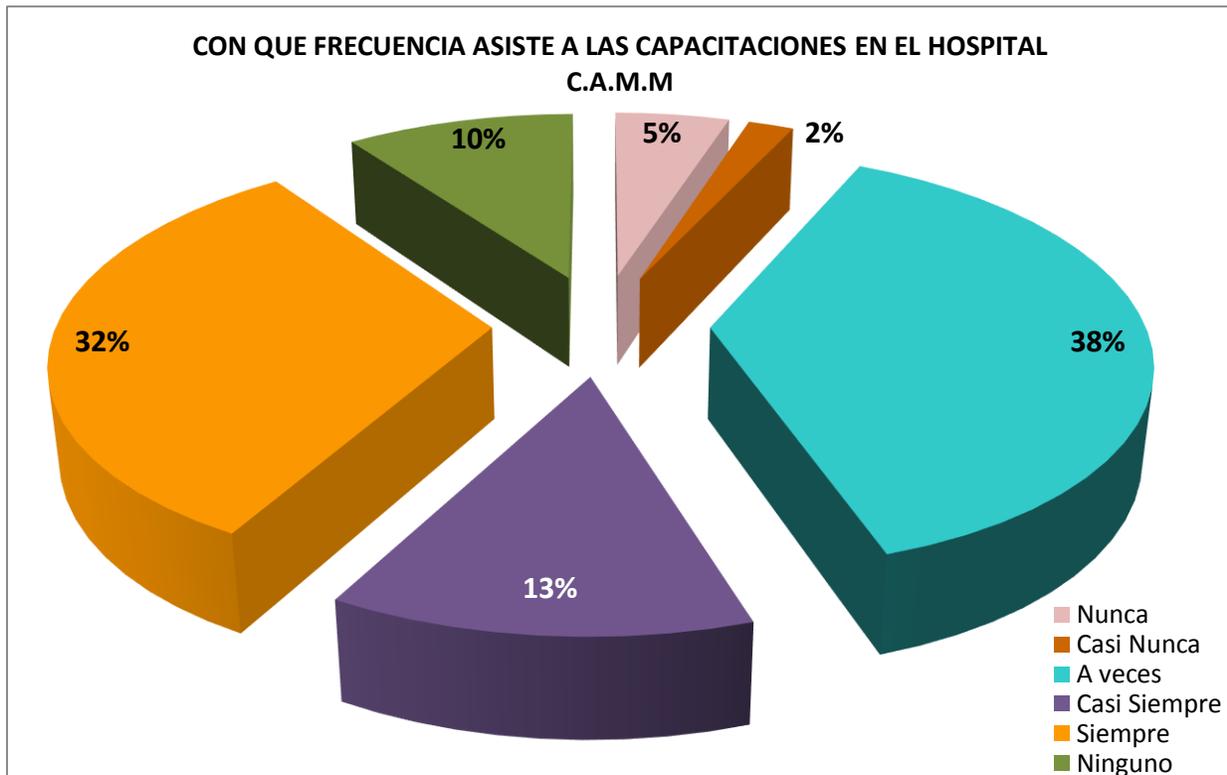
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 32% de los encuestados considera que las capacitaciones han mejorado bastante su desempeño laboral porque a través del conocimiento científico y pueden dar una mejor atención a los pacientes y a conocer y mejorar la calidad de atención a los pacientes. También han adquirido mejores conocimientos técnicos y científicos para brindar una atención con calidad y calidez humana. El 30% considera que mucho porque la ciencia ha avanzado ir al día con esos avances, también porque a través de las capacitaciones ha adquirido mejor conocimiento para así realizar un mejor desempeño en la calidad de atención al usuario y por ende al hospital. También porque mejoran el desempeño de su puesto laboral.

El 18% no contestó esta pregunta porque ellos aducen no haber recibido ninguna capacitación, sino que ellos reciben educación continua y no lo toman como capacitaciones. El 15% aduce que poco porque muy rara vez han sido beneficiados en las capacitaciones.

El 5% expresa que abundante ha sido su desempeño laboral, ya que han adquirido conocimiento sobre temas como epidemiología, diagnosticar y dar tratamiento para enfrentar una epidemia. También porque brinda conocimiento porque por medio de las capacitaciones se le ofrece mayor atención a la población, trabajando con ética y profesionalismo.

Gráfico N° 12 ¿Con qué frecuencia asiste a las capacitaciones en el hospital C.A.M.M?

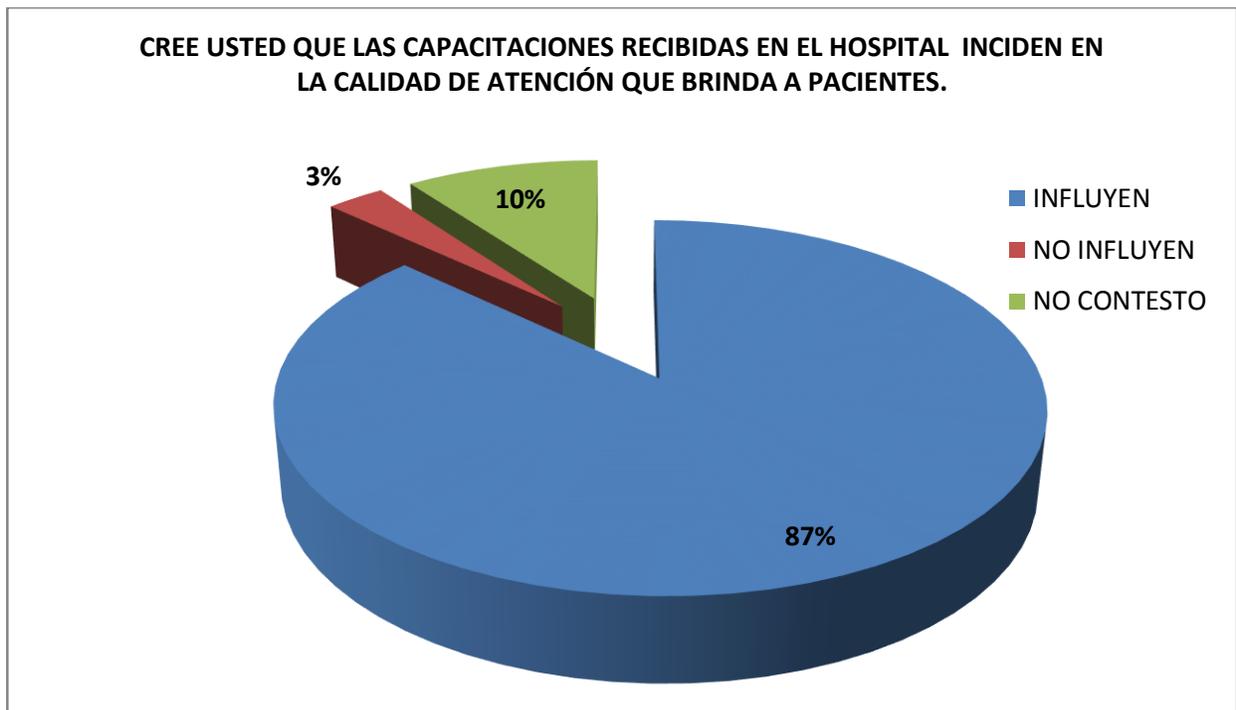


Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado*

El 38% del personal afirma que a veces asiste a las capacitaciones por parte del hospital, el 32% expresa que siempre asiste a las capacitaciones ya que consideran que son temas muy importantes que le ayuda a mejorar la atención que brindan al paciente que acude a su área. El 13% casi siempre, el 10% no contesta, el 5% dice que nunca asiste a las capacitaciones ya que para que van asistir si siempre realizan sus actividades de la misma manera que siempre lo hacen y el 2% casi nunca asiste a las capacitaciones.

El poder recibir periódicamente capacitaciones contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones en el área laboral ya que los individuos tienen más capacidad para poder analizar los conflictos y de ésta manera poder buscar la decisión más correcta que ayuda a resolver dichos conflictos.

Gráfico N° 13: ¿Cree usted que las capacitaciones recibidas en el hospital inciden en la calidad de atención que brinda a pacientes?

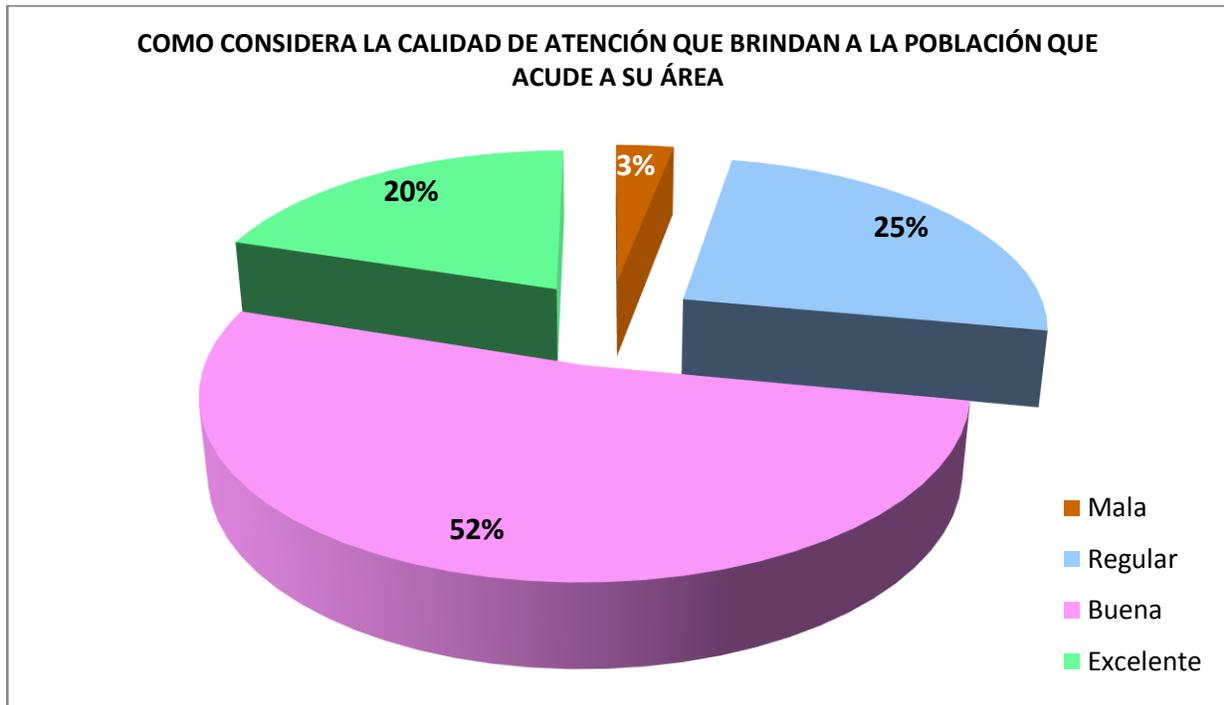


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 87% encuestado aduce que sí porque ellos están mejorando día a día su conocimiento para poder brindar una excelente calidad de atención a sus pacientes, hay más comunicación con el paciente y podemos dar una mejor respuesta a los pacientes, aprendemos día a día más conocimientos, mientras más capacitado sea un profesional mejor servicio puede ofrecerle a los pacientes, se le atiende con un conocimiento científico basado en evidencia y mejora la calidad de vida del paciente y también les hace reflexionar sobre el trato brindado a los pacientes. Mientras que un 10% no contestó. El 3% restante no cree que las capacitaciones inciden en la calidad de atención que brindan a los pacientes, ya que ellos hacen su trabajo de igual manera que siempre lo han realizado recibiendo o no capacitaciones.

La capacitación ayuda a que los trabajadores también se adapten a la empresa y de esta manera ayudar a la toma de decisiones, a que tengan una buena comunicación con los demás, a que estos puedan solucionar problemas que se presenten en un futuro, a crear una mejor imagen de la organización

Gráfico N° 14: ¿Cómo considera la calidad de atención que brindan a la población que acude a su área?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 52% del personal que ha sido encuestado; consideran que la calidad de atención que brindan es buena ya que todos los pacientes que acuden a su área no han tenido queja alguna sobre el trato que se les ha brindado y tratan al paciente de una manera esmerada con calidad y calidez humana. El 25% aduce que la calidad de atención es regular porque por más que se quiera atender al paciente rápidamente y darle una buena atención, en éste centro hospitalario no se cuenta con el personal requerido para que la población reciba una atención eficiente y eficaz.

El 20% considera que la atención que brindan a pacientes en su área es excelente ya que se esfuerzan con los recursos con que cuentan para que no haya quejas de pacientes y se les atiende con amor y cariño. El 3% considera que es de mala calidad por qué no se cuenta con los medios adecuados tanto en personal como en tecnología e infraestructura para atender a pacientes ya que es mucha la demanda existente y el hospital no puede cubrirla.

Derechos a Pacientes que se cumplen a la hora de brindarles atención.

Gráfico N° 15: *Trato equitativo en las prestaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable.*



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 88% del personal que ha recibido capacitaciones y ha sido encuestado expone que este derecho si se cumple ya que se trata equitativamente a las personas sin considerar su edad, raza, creencia, sexo o identidad sexual, por lo que se debe ser imparcial al tratamiento, pronóstico que se le pueda brindar al paciente y en especial que se brinde un servicio equitativo y gratuito a la población que solicita el servicio.

Para efectos de la Ley 423, son vulnerables todas aquellas personas que no disponen de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano. También son vulnerables grupos especiales de personas de acuerdo a factores biopsicosociales, entre otros el binomio madre -niño, personas de la tercera edad y personas con discapacidad. Gratuidad a los servicios en el sector público, cuando el usuario forme parte de la población vulnerable, con prioridad en las áreas materno-infantil, de acuerdo a programas de los servicios integrales de emergencias, de hospitalización y en los servicios ambulatorios, medios de diagnóstico, medicamentos y biológicos, disponibles en el territorio nacional y conforme las listas básicas definidas por el Ministerio de Salud.

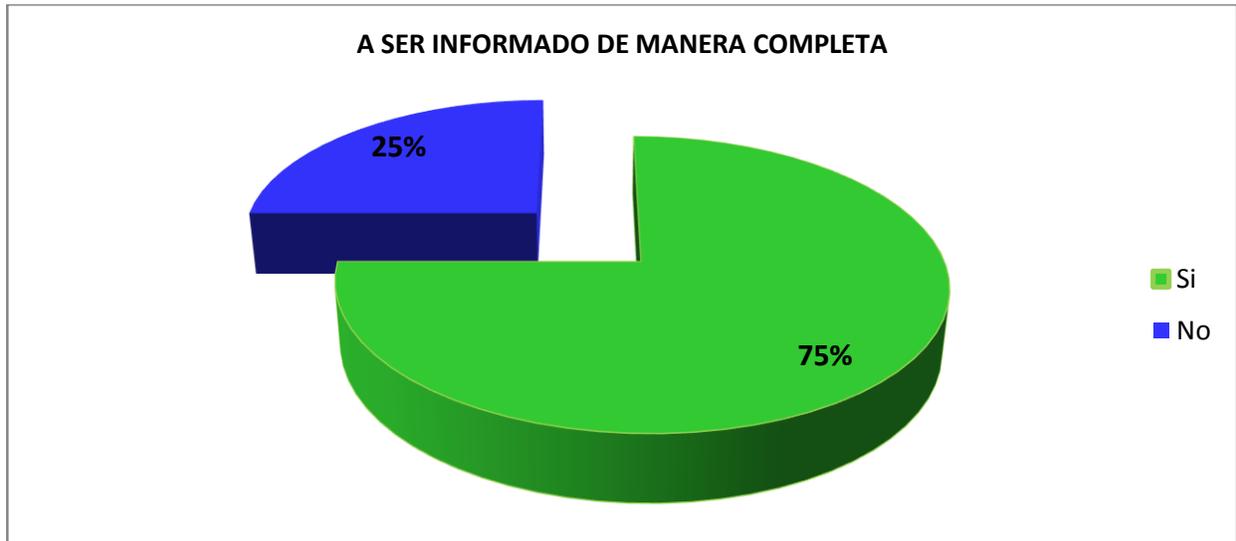
Gráfico N° 16: Gratuidad a los servicios en el sector público, cuando el usuario forme parte de la población vulnerable, con prioridad en las áreas materno-infantil, de acuerdo a programas de los servicios integrales de emergencias, de hospitalización y en los servicios ambulatorios, medios de diagnóstico, medicamentos y biológicos, disponibles en el territorio nacional y conforme las listas básicas definidas por el Ministerio de Salud.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 93% de los encuestados afirma que si hay gratuidad en los servicios de salud ya que los pacientes al llegar al hospital no se les cobra por recibir consulta, ni porque se le realicen exámenes de laboratorio; pero el 7% aduce que no existe gratuidad en un cien por ciento porque a los pacientes no se les cobra por brindar el servicio pero cuando no se cuenta con la tecnología apropiada para poder realizar algún estudio especializado en su problema de salud y se les es necesario pagar en un centro privado para poder resolver su problema. O no se le entrega el medicamento requerido para sanar su enfermedad el paciente tiene que costear su medicina. Ya que si se le entrega el tratamiento no se le da el tratamiento completo o no hay el tipo de medicina que necesitan.

Gráfico N° 17: Ser informado de manera completa y continua, en términos razonables de comprensión y considerando el estado psíquico



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado*

El 75% del personal encuestado considera que al paciente se le informa de manera completa, continua y sencilla su condición de salud sea ésta delicada o no. El 25% considera que no lo hacen porque aunque le expliquen al paciente de forma clara, éstos no entienden además es muy corto muchas veces el tiempo que dura la consulta que informan explican lo más relevante.

Según la Ley General de Salud (2003) es debido informar periódicamente al usuario, su familiar o su responsable, por medio del médico tratante sobre el estado de salud, curso del proceso de atención, enfermedad y pronóstico relacionado con su padecimiento. Cuando se trate de un menor de edad, la información será suministrada al mismo en presencia de la madre, padre o tutor legal. Brindar información sobre las normas y reglamentos aplicables a su conducta como paciente y acompañante.

Comunicación: Derecho a que la comunicación en salud, se realice en el idioma predominante de la sociedad, en lenguaje sencillo.

Información: Derecho a obtener información completa y actualizada de las actividades de atención, promoción y prevención para así poder decidir sobre la participación voluntaria.

Gráfico N° 18: Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su estancia en instituciones de salud públicas.



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado*

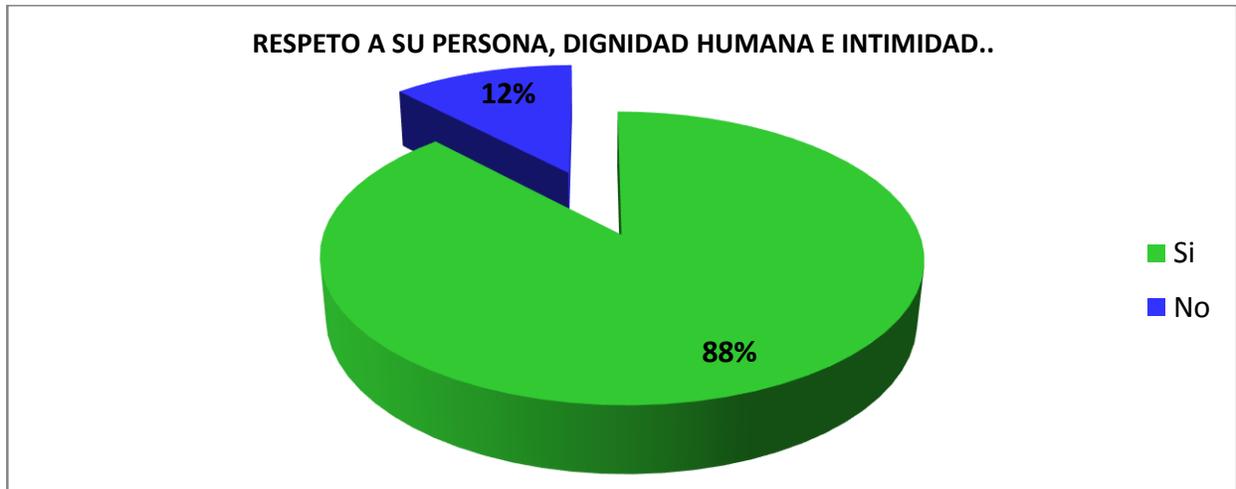
El 83% del personal encuestado afirma que si hay confidencialidad y sigilo de toda la información y expedientes de los pacientes, ya que solamente ellos manejan esta información y no lo comparten con nadie, ni sale fuera del centro hospitalario. A menos que sean casos especiales y tenga que trasladarse a otro centro asistencial al paciente.

El 13% aducen que hay casos de enfermedades crónicas y contagiosas en las cuales no se puede guardar la confidencialidad y sigilo.

Según la Ley de Salud (2003) se debe garantizar la confidencialidad de la información, a través del manejo del expediente clínico, al cual sólo el personal autorizado debe tener acceso.

Este derecho significa esperar que toda atención o mención de su caso se realice discretamente, que sin su consentimiento no haya gente presente sino esta directamente involucrada en su atención.

Gráfico N° 19: Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de: raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical, tipo de enfermedad o padecimiento, o cualquier otra condición.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 88% encuestado manifiesta que se respeta a las personas, a su dignidad humana ya que no se hace acepción de personas de ningún tipo. El 12% opina de que no se cumple porque si hay discriminación por parte de cierto personal a la gente campesina y de escasos recursos.

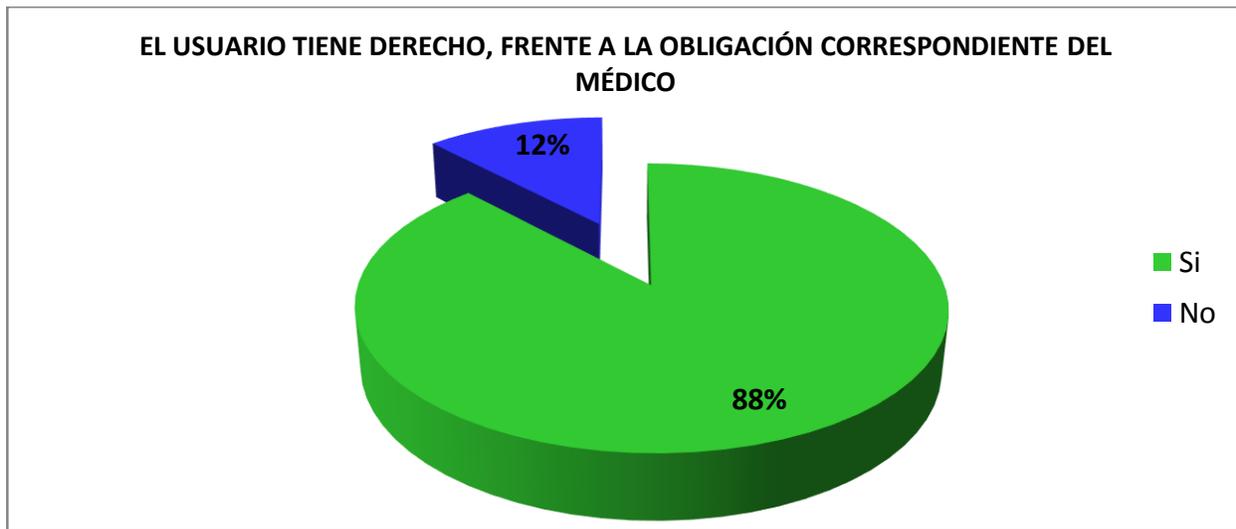
Gráfico N° 20: No ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnósticos, terapéuticos y pronósticos, sin ser debidamente informado sobre la condición experimental de estos.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 83% opina que si se cumple este derecho de los pacientes, ya que no se utilizan a los pacientes para aplicar cualquier medicamento que no esté debidamente autorizado por el MINSA, el 17% encuestado afirma de que no se cumple este derecho, porque hay médicos que están realizando sus prácticas en dicho hospital y no poseen el conocimiento suficiente sobre los medicamentos y prácticas que se les realizan a pacientes.

Gráfico N° 21: El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico que se le debe asignar, de que se le comunique todo aquello que sea necesario para que su consentimiento esté plenamente informado en forma previa a cualquier procedimiento o tratamiento.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

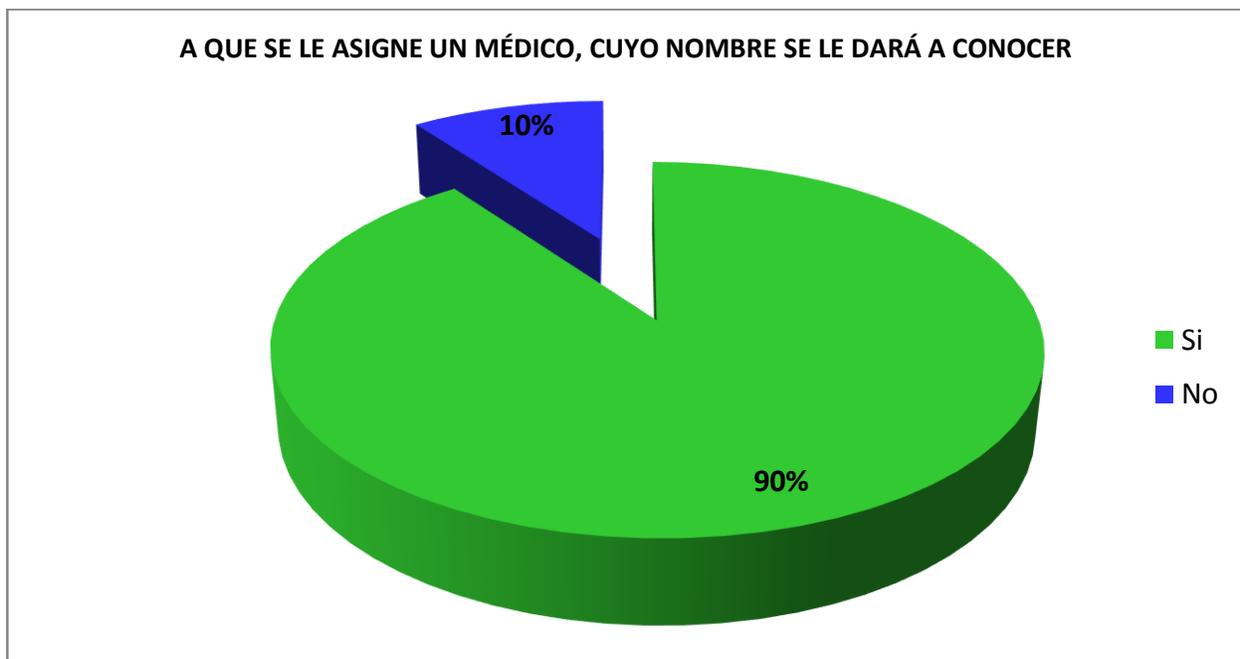
El 88% del personal encuestado alega que si se cumple este derecho en pacientes ya que es obligación de cada médico informar a los pacientes cual es el tratamiento y prácticas médicas que se le realizarán y como éstas le van a beneficiar al mejoramiento de su salud.

El 12% restante cree que no se cumple este derecho, porque hay médicos que mantienen demasiados ocupados por la gran cantidad de pacientes que no se les explica en el momento el tratamiento o prácticas médicas a realizarles a pacientes.

Además aducen que hay gente que aunque se le explique de la manera más sencilla su nivel educativo no les permite entender.

En la Ley General de Salud (1996) afirma que se debe garantizar los mecanismos de comunicación efectiva sobre las alternativas de tratamiento, respetando los principios de bioética antes de obtener el consentimiento informado.

Gráfico N° 22: A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 90% opina que si se cumple este derecho ya que a cada paciente se le asigna un médico cuyo nombre se le dice, para cualquier consulta que tenga sobre su salud, el paciente sabrá a quien dirigirse.

El 10% encuestado afirma que éste derecho no se cumple ya que hay pacientes que se les atiende con tanta rapidez que ni el nombre del médico que le atendió se le dio a conocer.

Según la Ley General de Salud (2003) se debe Informar al usuario, el nombre de las personas involucradas en su atención. Dicho personal debe portar la identificación que el establecimiento proveedor de servicios de salud establezca para sus trabajadores.

Gráfico N° 23: A que se le extienda certificado de su estado de salud.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 80% de los encuestados considera que si se cumple este derecho ya que a cada paciente se le extiende la epicrisis donde se refleja su estado de salud.

El 20% del personal encuestado, no se le da una epicrisis por ejemplo a las personas que reciben consulta externa solo se les extiende la receta y método de cómo van a tomarse el medicamento, de igual manera pasa con los pacientes que solo llegan a consulta a emergencia.

Gráfico N° 24: A que quede constancia en el expediente clínico de todo su proceso de atención, en todas y cada una de las instancias del sector salud.

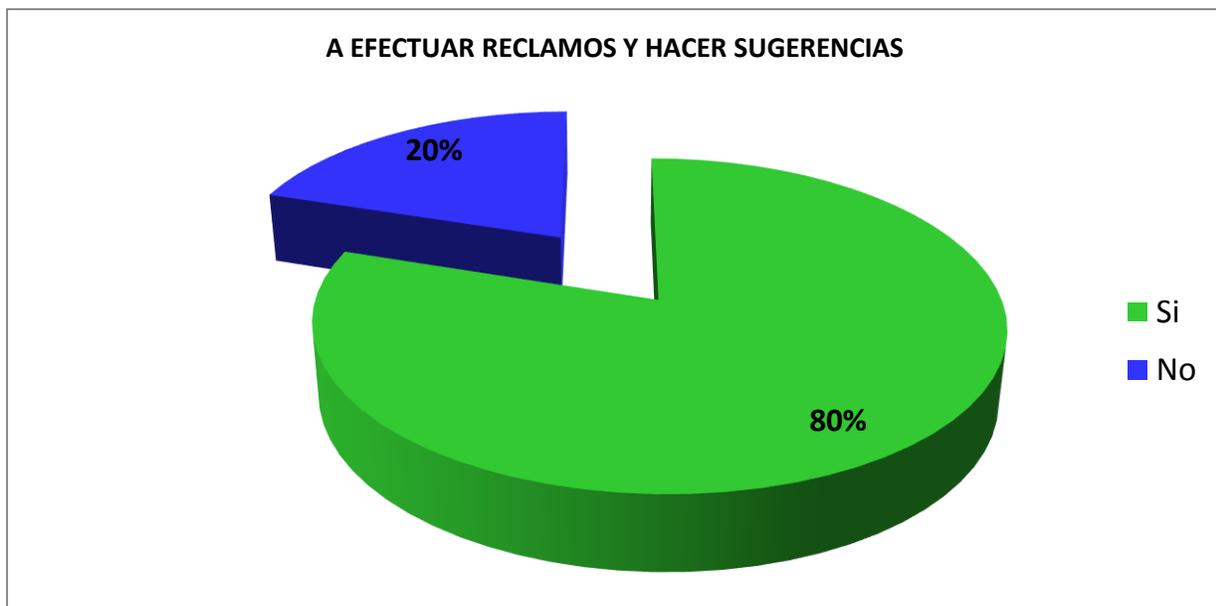


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 88% de los encuestados afirma que si se cumple este derecho, ya que todo médico debe guardar en el expediente de cada paciente una constancia de su estado de salud, ya que si esta persona regresa se le revisará su expediente y verificará su estado de salud pasado y el actual.

El 12% del personal encuestado expresa que este derecho no se cumple porque hay pacientes que no se les llena expediente y no queda constancia de su estado de salud.

Gráfico N° 25: A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos en la presente Ley 423 de salud y su Reglamento.

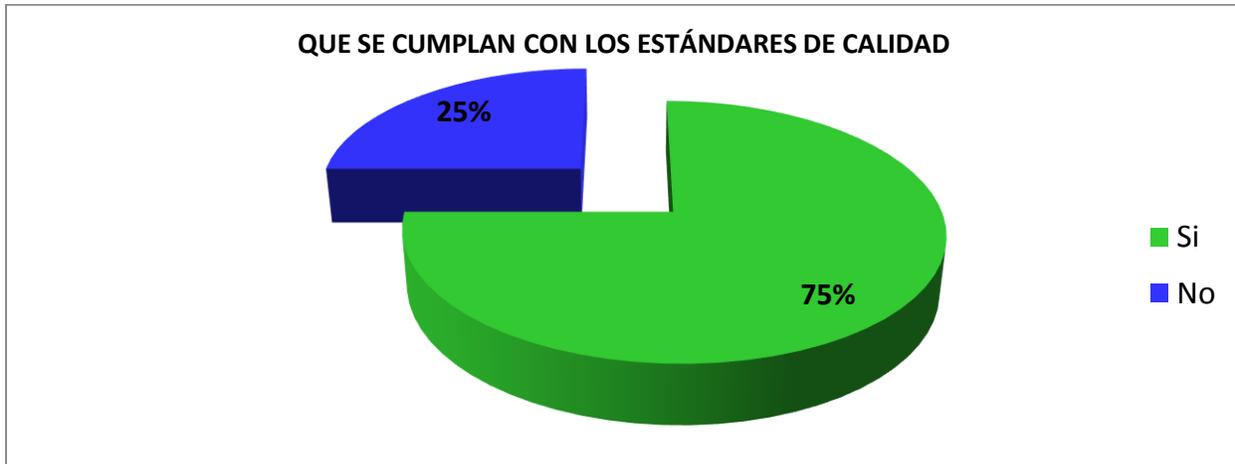


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 80% del personal encuestado dice que si se cumple este derecho ya que en cada área del hospital hay un buzón de quejas y sugerencias para que los usuarios y familiares puedan realizar sus quejas ante cualquier maltrato que han recibido o deficiencia en el servicio brindado y de esta manera mejorar la calidad de atención a pacientes. El 20% afirma que no se cumple porque piensan que la atención que recibieron fue buena y no tenían ni una queja y sugerencia.

La Ley de Salud 423 (2003) afirma que es necesario dar respuesta oportuna a las quejas y sugerencias, dejando un registro de las mismas.

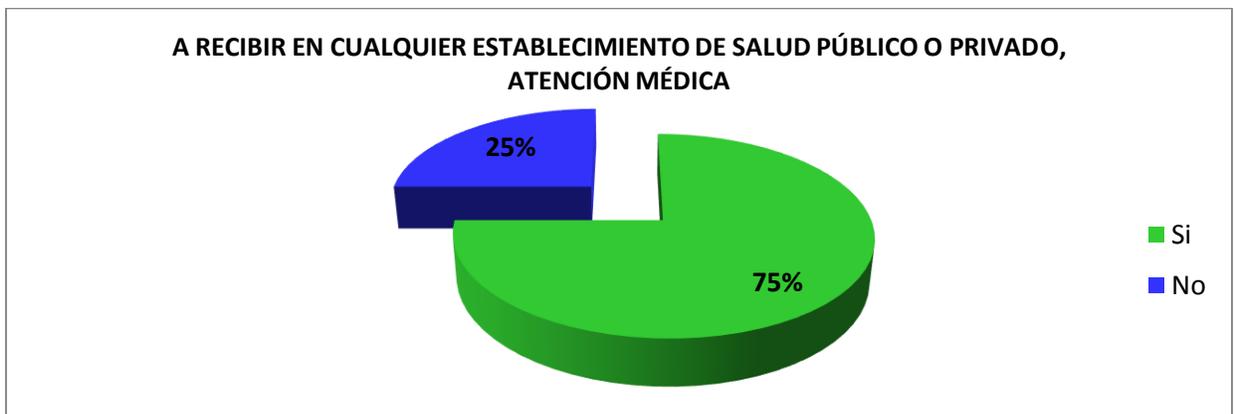
Gráfico N° 26: Exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud, cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 75% de los encuestados afirma que si se cumple este derecho, ya que se trata de manera eficiente utilizar todos los recursos disponibles con que se cuenta para que se cumplan con los estándares de calidad necesarios para atender a los pacientes, mientras que el 25% restante no cree que este derecho se cumpla ya que no hay la tecnología, medios y personal necesario para hacer frente a la gran demanda de éste servicio y no hay el debido presupuesto para mejorar la calidad de atención a pacientes.

Gráfico N° 27: A recibir en cualquier establecimiento de salud público o privado, atención médica - quirúrgica de emergencias cuando la necesite mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida o su salud.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado

El 75% de los encuestados afirma que este derecho si se cumple por parte del personal médico del este centro hospitalario ya que a cada persona que se presente a esta unidad de salud siempre y cuando este en riesgo su vida se le atiende. Mientras que el 25% del personal dice que este derecho no se cumple ya que si un paciente llega en estado delicado o grave a una clínica privada a esta persona se le priva de este derecho y no se le atiende.

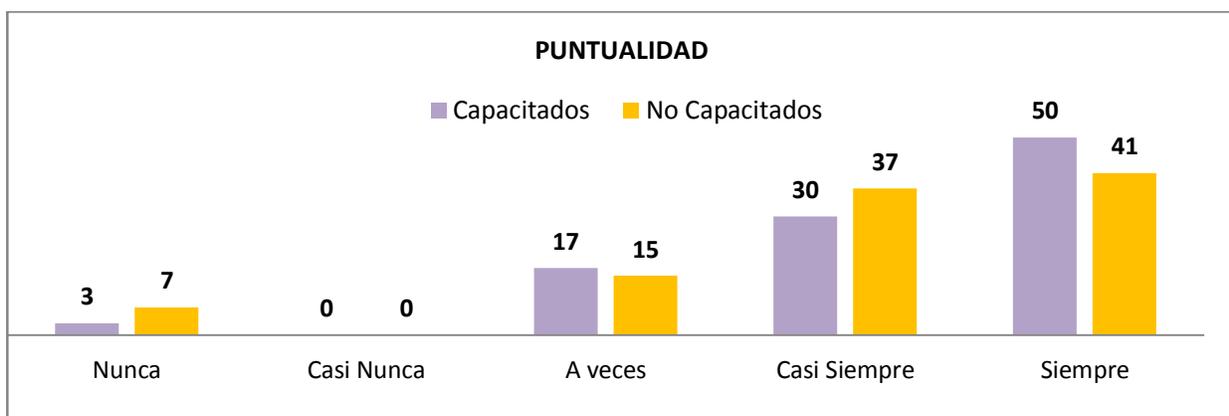
La Ley de Salud 423 (2003) afirma que para la aplicación de los derechos de los usuarios, establecidos en la Ley, los establecimientos proveedores de servicios de salud, deberán:

- ➔ Exhibir en lugar visible los derechos de los usuarios en general.
- ➔ Contar con un sistema de señalización que facilite la localización y ubicación de los servicios.

Porque se pudo observar en las encuestas que la mayoría de pacientes de este centro asistencial no conocían sus derechos como usuario del sector salud.

PARÁMETROS DE CALIDAD:

Gráfico 28: Puntualidad



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

El 50% del personal capacitado afirma que siempre cumplen con la puntualidad al atender a los pacientes, el 30% aduce que casi siempre cumple con la puntualidad, el 17% dice que a veces cumplen con este parámetro y el 3% no se cumple con la

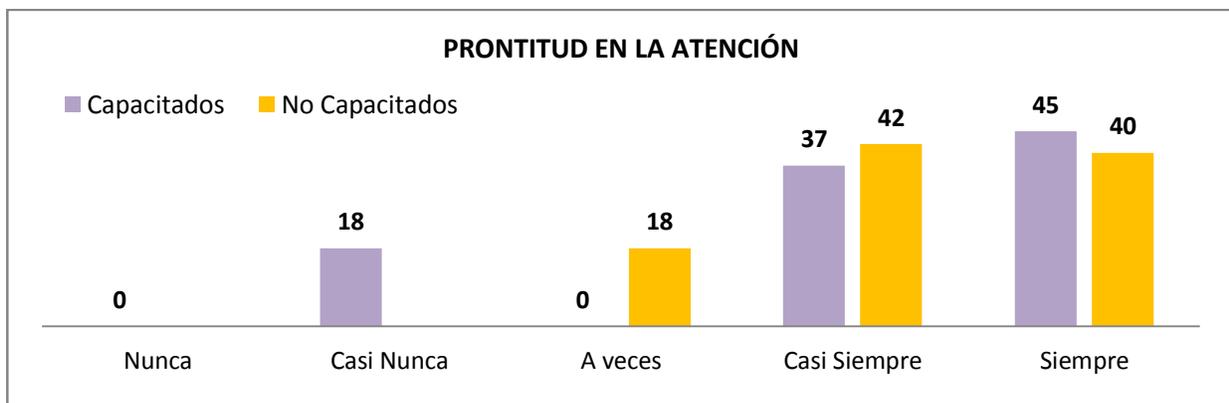
puntualidad al atender a pacientes, ya que hay pacientes que vienen de la zona rural y llegan antes de las citas previstas por lo que tienen que esperar para ser atendidos.

Según DefinicionesABC (2010) “Se entiende por puntualidad la capacidad que tiene una persona para llegar en horario a sus tareas, a los lugares a los que debe concurrir, etc. La noción de puntualidad es considerada una de las más importantes y características de las sociedades modernas en las cuales el manejo del tiempo es de gran relevancia”.

La puntualidad puede ser entendida como una actitud al mismo tiempo que como un valor: por un lado es la consecuencia de actuar con puntualidad y de saber entonces cómo manejar los tiempos mientras que por otro también es un valor muy apreciado sobre todo en el ámbito laboral. Una persona puntual siempre da la idea de responsabilidad, respeto y organización al contrario de la imagen que da una persona impuntual.

El 41% del personal no capacitado aduce de que siempre es puntual ya que así como sus pacientes son puntuales el también tiene que acudir puntual al hospital para que estos reciban su consulta, el 37% opina que casi siempre ya que a veces tienen contra tiempos que no le permiten llegar puntual a su área, el 15% dice que a veces ya que tienen otras funciones que desempeñar primero y un 7% restante opina de que nunca ya que por más que quiera ser puntual se le hace imposible cumplir con este parámetro.

Gráfico N° 29: Puntitud en la atención

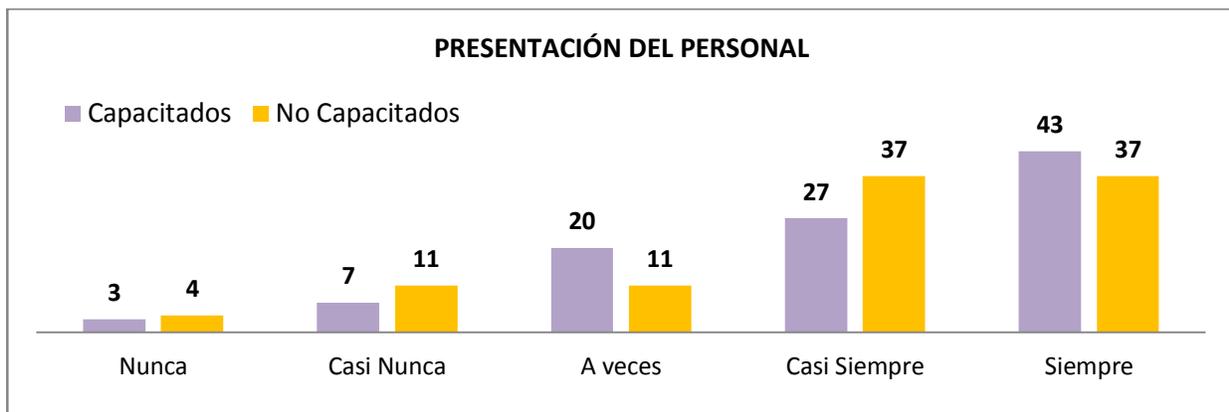


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

El 45% encuestado del personal capacitado afirma que siempre cumplen con la prontitud en la atención, ya que hacen lo que está a su alcance para que los pacientes sean atendidos con prontitud, el 37% casi siempre atienden con prontitud a los pacientes, el 18% del personal encuestado afirma que casi nunca se cumple este parámetro por la gran demanda del servicio y no hay suficiente personal para dar abasto a dicha demanda.

El 40% del personal que no capacitado opina de que siempre hay prontitud en la atención ya que son muchos los demandantes de este servicio y todos necesitan ser atendidos, el 42% dice que casi siempre, el 18% a veces.

Gráfico N° 30: Presentación del Personal



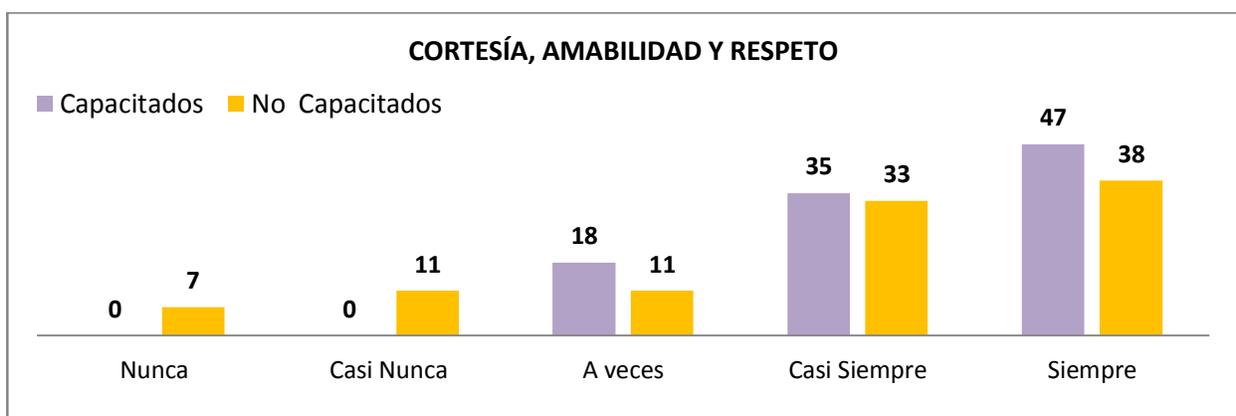
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

Según Dr. Ruíz (2010) afirma que es cuando uno como doctor se identifica ante el paciente: es decir quién soy, que nivel tengo, ya que a ellos les gusta estar bien informado de la persona que le atiende y la manera de cómo andan físicamente.

El 43% del personal encuestado que ha recibido capacitaciones, afirma que siempre cumplen con éste parámetro ya que siempre cuidan su presentación física y la manera como desempeñan su trabajo, el 27% afirma casi siempre cumplir con su presentación personal, el 20% del personal encuestado afirma que a veces cumple porque tratan de cumplir este parámetro pero no lo hacen en un 100% por dificultades económicas, y el tiempo ya que hay muchos de los trabajadores que también trabajan en otras clínicas y les toca hacer muchos turnos. Y el 3% aducen nunca cumplir con éste parámetro.

El personal que no ha sido capacitado afirma en un 37% que siempre cumple con la presentación ante sus pacientes y la forma de física ante sus pacientes, el 37% opina que casi siempre lo hacen, 11% a veces ya que es muy difícil cumplir con este parámetro porque no tienen el tiempo suficiente, el 11% casi nunca y 4% nunca lo hacen ya que es imposible por la cantidad de pacientes que atienden, además tienen que cumplir en otras clínicas en las que laboran y no les da tiempo para pensar en la presentación que tienen ante sus pacientes.

Gráfico N° 31: Cortesía, amabilidad y respeto

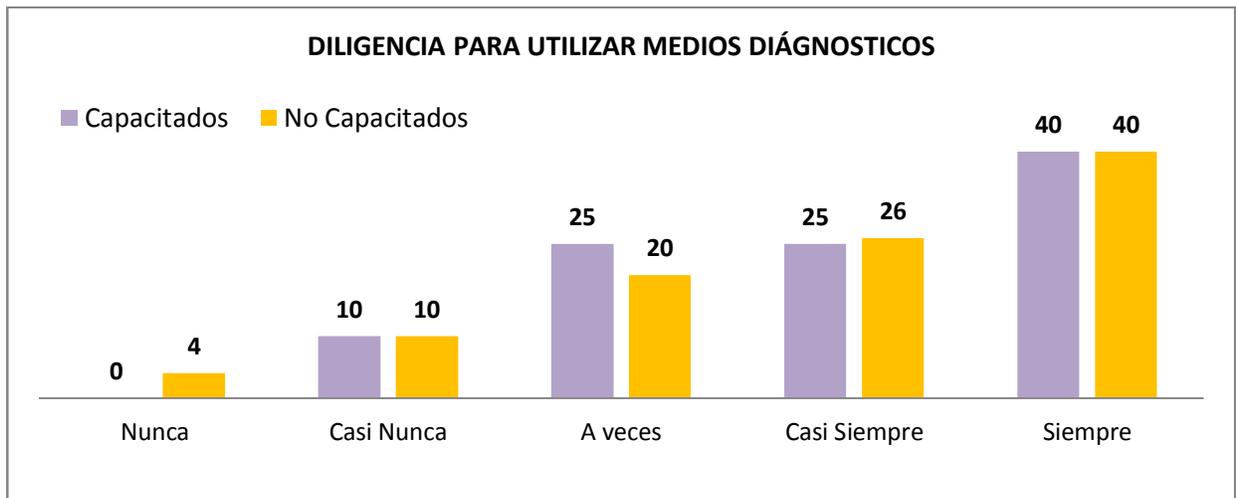


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

El 47% del personal capacitado aduce que siempre trata con cortesía, amabilidad y respeto a pacientes, el 35% afirma que casi siempre si cumple con este parámetro, el 18% dice que a veces cumple con este parámetro porque es tanta la cantidad de pacientes a atender que no da tiempo para ser amables con los pacientes. Por lo que para los pacientes aducen como maltrato, el no contestar, responder de mal modo, haber gritado al responder, descortesía o cualquier actitud que éste alejada del buen trato al pacientes o familiar.

En cambio el personal encuestado que no ha recibido capacitaciones un 38% trata amablemente a sus pacientes, el 33% casi siempre lo hace, el 11% a veces cumple dicho parámetro de igual porcentaje casi nunca lo hace y un 7% nunca lo hace. Ya que trata de atender a los pacientes ya que es mucha la demanda de este servicio que no hay el suficiente tiempo para atender amablemente y con cortesía a cada paciente que solicita el servicio.

Gráfico N° 32: Diligencia para utilizar medios diagnósticos.



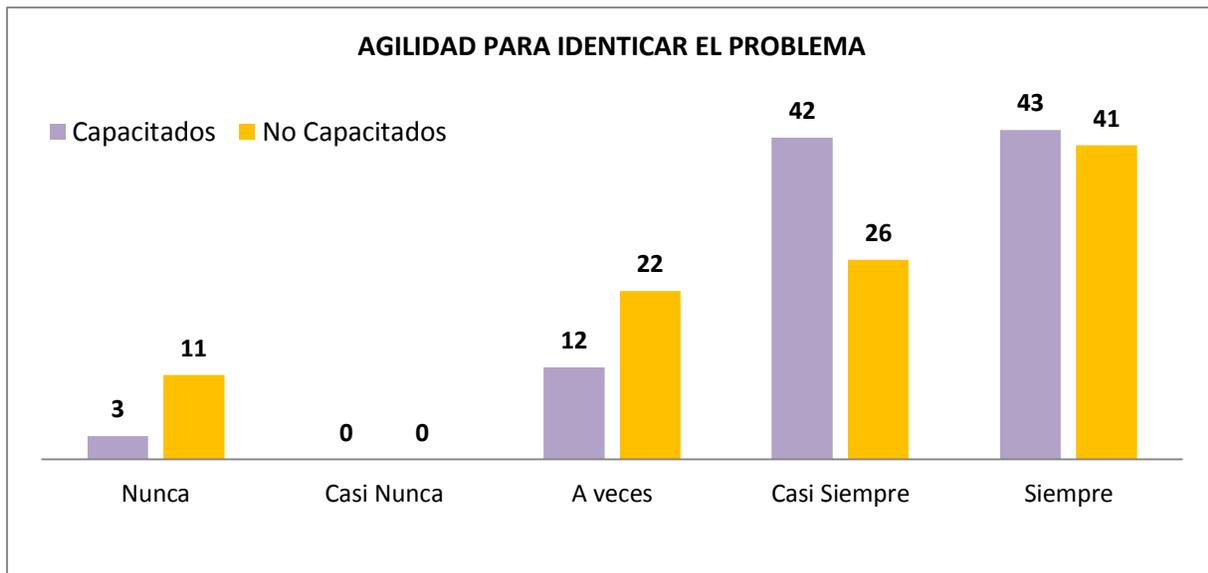
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

El Dr. Ruíz (2010) asegura que los medios diagnósticos deben utilizarse cuando sean necesarios, porque lo más importante que se debe hacer con el paciente es el examen físico y de esta manera decidir si el paciente amerita utilizar otro tipo de medio diagnóstico como exámenes de ultrasonidos, radiografías y exámenes de laboratorio. La actividad de diagnosticar como la de sanar ha de prestarse con la aportación profesional más plena y entrega decidida, pues la importancia de la salud humana así lo requiere, siendo su protección mandato constitucional, por lo que no caben de esta forma ningún regateo de medios ni de esfuerzos.

El 40% del personal capacitado afirma que siempre utilizan los medios diagnósticos cuando los pacientes lo necesitan, mientras que de igual manera el 40% de los encuestados no capacitados que siempre lo utilizan. El 25% de los capacitados casi siempre lo hacen mientras que el 26% de los no capacitados aducen casi siempre utilizar los medios diagnósticos. El 25% de los capacitados a veces los utilizan y el 20% del personal no capacitado a veces los utilizan. En el caso de los trabajadores tanto capacitados como no capacitados un 10% casi nunca utilizan los medios diagnósticos.

El 4% del personal no capacitado afirma que nunca utilizan los medios diagnósticos ya que ellos creen que los pacientes no lo ameritaban.

Gráfico N° 33: Agilidad para identificar el problema



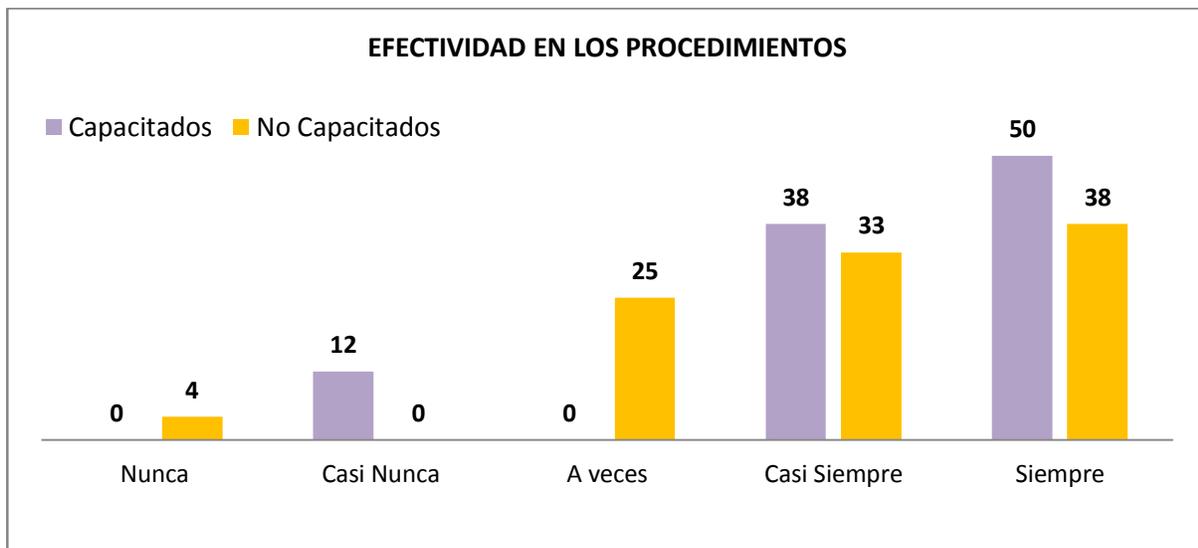
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

Según Dr. Ruíz (2010); afirma que hay problemas que requieren mayor tiempo de estudio para poder identificar el problema de salud del paciente y muchas veces el diagnóstico no se define y se necesita enviar a otro centro hospitalario. No sólo existe la obligación por parte del médico de utilizar los medios adecuados a la ciencia, sino de proporcionar información al paciente sobre el diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, cómo va a efectuarse, cuál será su duración y los riesgos inherentes al mismo. De hecho, el consentimiento informado, calificado como un derecho humano fundamental y básico constituye un elemento clave en el ejercicio de la actuación profesional del médico.

El 43% de las personal que ha sido capacitado siempre han tenido agilidad para identificar el problema de salud de los pacientes asistidos; mientras que el 41% del personal que no ha recibido capacitaciones siempre tiene la agilidad para identificar el problema. El 42% de los encuestados que han recibido capacitaciones casi siempre tienen la agilidad para identificar el problema en los pacientes; mientras que el 26% del personal que no ha recibido capacitaciones tienen casi siempre esta agilidad.

El 12% de los encuestados que han recibido capacitaciones a veces cumplen este parámetro, mientras que el 22% de los encuestados que no han recibido capacitaciones a veces lo cumplen. El 3% de los capacitados encuestados nunca cumplen éste parámetro, mientras que el 11% de los encuestados no capacitados nunca cumplen este parámetro.

Gráfico N° 34: Efectividad en los procedimientos

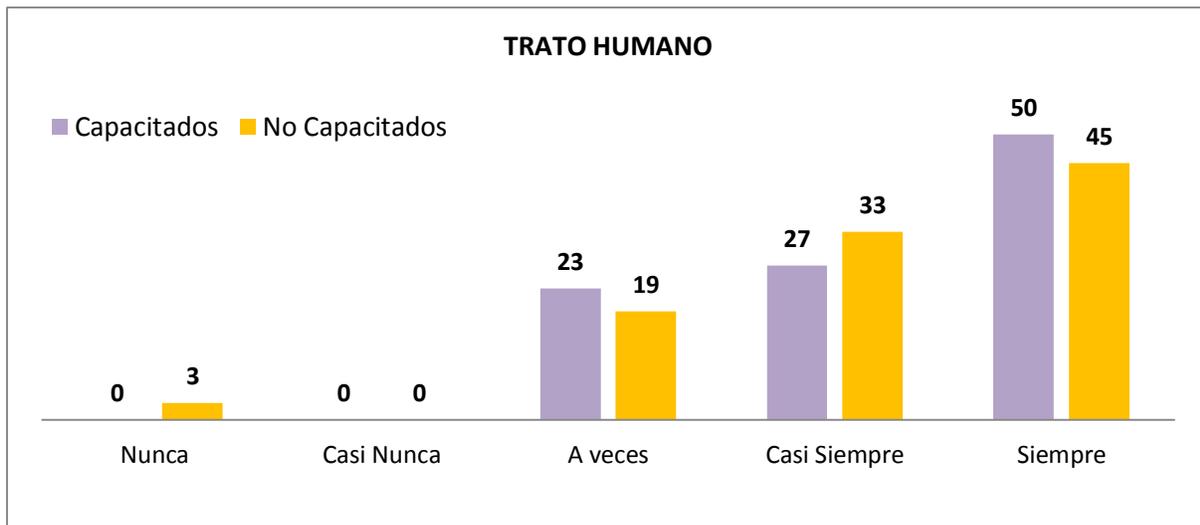


Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado*

Según el Dr. Ruíz (2010) manifiesta que la efectividad en los procedimientos se refiere a como se resuelven los problemas según el procedimiento que se aplico y si éste está indicado en el protocolo de atención.

El 50% del personal capacitado encuestado afirma que siempre cumplen con éste parámetro ya que son eficientes en todos los procedimientos para llevar a cabo la atención que se les brinda a los usuarios, mientras que el 38% del personal no capacitado cumple con éste parámetro. El 38% del personal capacitado casi siempre cumple con la efectividad en los procedimientos para atender a los usuarios, mientras que el 33% casi siempre cumple con dicho parámetro. El 25% del personal encuestado que no ha recibido capacitaciones a veces cumplen este parámetro. El 12% del personal capacitado encuestado casi nunca lo cumplen. Mientras que un 4% del personal encuestado no capacitado nunca cumplen con éste parámetro.

Gráfico N° 35: Trato humano



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

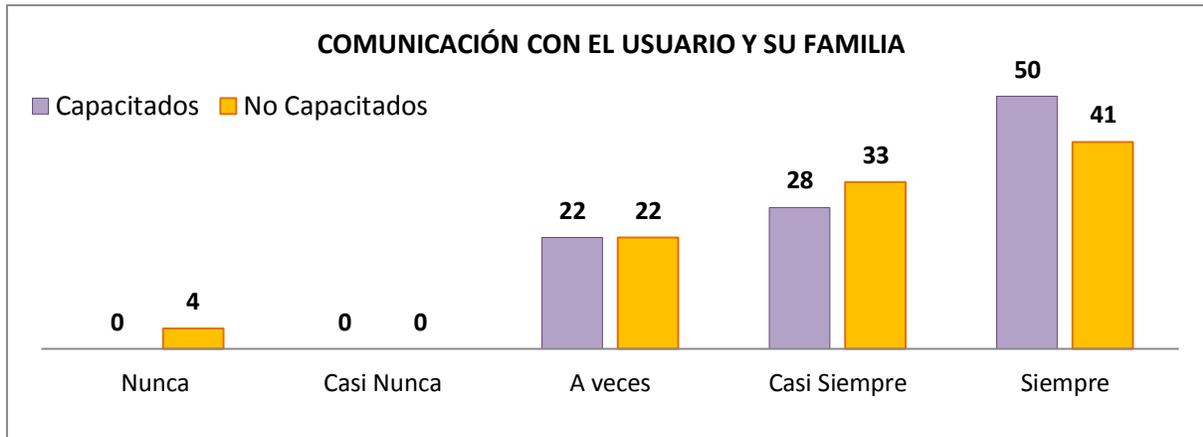
Para el Dr. Ruíz (2010) toda persona que se compadece de las desgracias de sus semejantes es una persona humana. El médico tiene la profesión ideal para convertirse en un ser humano compasivo puesto que es testigo permanente de la condición humana. Pero eso no es suficiente, ni siquiera siendo amable o teniendo un buen trato. El médico debe tener el don de la sensibilidad y la abnegación. Muchos pacientes no cumplen adecuadamente su tratamiento o directamente no aceptan la prescripción o el consejo médico cuando no están satisfechos con el trato recibido.

El 50% del personal encuestado que ha sido capacitado consideran que siempre dan trato humano a los pacientes que acuden a su área, el 27% afirma que casi siempre dan trato humano, el 23% a veces lo hacen. Como se pudo observar las quejas principales de los pacientes con respecto a los médicos son porque no les dedican suficiente tiempo, porque se muestran poco amigables, porque no contestan todas sus preguntas y porque principalmente no los tratan con confianza y amabilidad.

Mientras que el personal encuestado que no ha recibido capacitaciones el 45% siempre dan trato humano, el 33% casi siempre lo hacen, un 19% a veces dan trato con humanismo a pacientes y el 3% nunca lo hacen.

El médico que no tiene calidad humana, tiende a tratar al paciente con soberbia, menosprecia la esencia espiritual del ser humano, tiene insensibilidad al dolor y una relación médico-paciente despersonalizada.

Gráfico N° 36: Comunicación con el usuario y su familia.



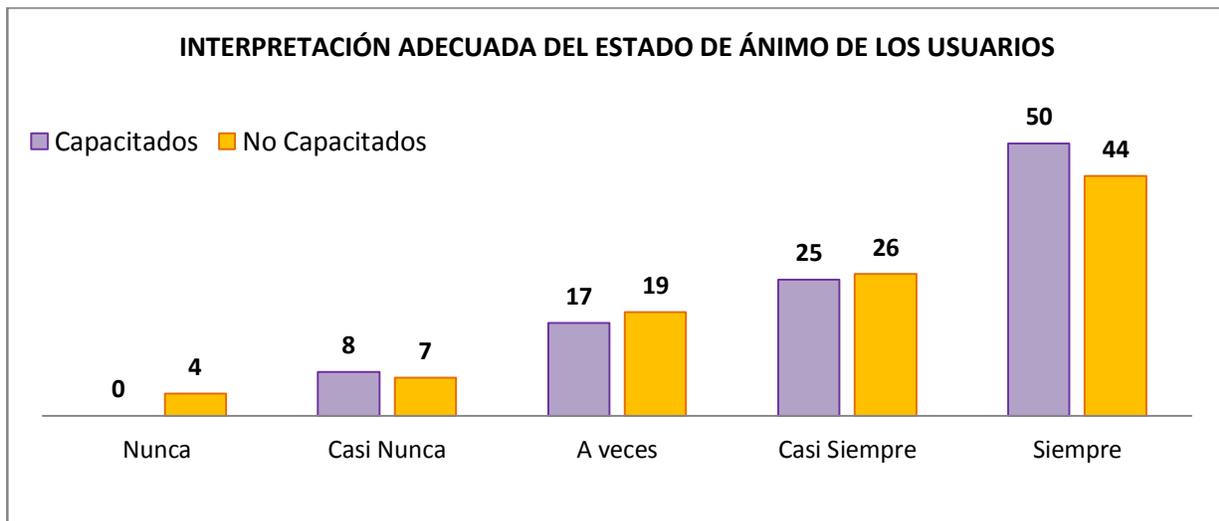
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

El Dr. Ruíz (2010) expresa que el personal que atiende a usuarios juega un papel fundamental ya que posee el conocimiento, desarrolla su labor asistencial a través de los cuidados y con la comunicación se debe lograr una relación de terapeuta para mejorar la atención de los familiares desde una perspectiva humana. Cuando el paciente tiene una enfermedad de gravedad existe la Hoja de Consentimiento informado la que trae todos los acápites de las posibles complicaciones del paciente el cual debe leerse tanto a paciente como a su familia o acompañante. El consentimiento informado del paciente es requerido libre y voluntario, una vez recibida la información previa adecuada, para realizar cualquier intervención en el ámbito de la sanidad; es decir en toda actuación realizada con fines preventivos, diagnósticos terapéuticos, rehabilitadores o de investigación. En este sentido, el médico deberá previamente facilitar la información básica acerca de las consecuencias relevantes o de importancia originada por la intervención, los riesgos relacionados con las circunstancias personales o profesionales del paciente, los riesgos probables en condiciones normales, conforme a la experiencia y al estado de la ciencia o directamente relacionados con el tipo de intervención y las contraindicaciones.

El personal encuestado que ha recibido capacitaciones en un 50% aduce que siempre cumplen con el parámetro de comunicación con el usuario y su familia, el 28% asegura que casi siempre cumple dicho parámetro, el 22% a veces lo cumple.

Mientras tanto el personal encuestado que no ha recibido capacitaciones el 41% cumple con éste parámetro, el 33% casi siempre lo hace, el 22% a veces cumple dicho parámetro y un 4% nunca cumple con la comunicación con el paciente y su familia.

Gráfico N° 37: Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios.



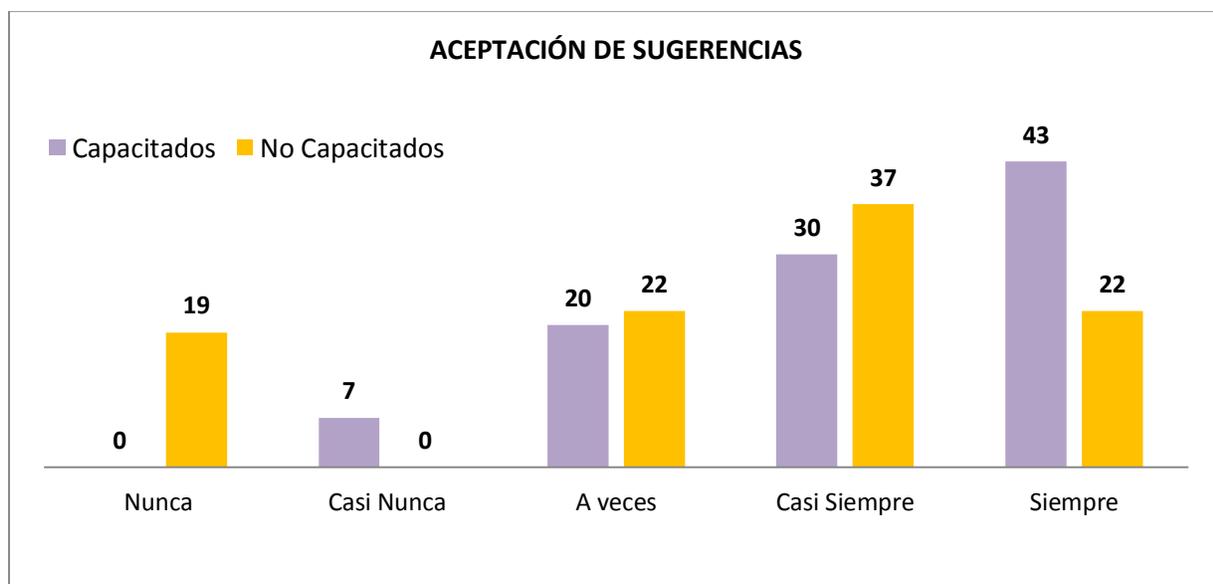
Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado*

Según el Dr. Ruíz expone que el paciente que está hospitalizado tiene diferentes estados de ánimo, muchas afectaciones de la conducta son causadas ya que una enfermedad física los agobia, su estado de ánimo tiende al cambio y se expresan de diferentes maneras, pero si éstos paciente son tratados con amabilidad, cariño y esmero, éstos se sentirán satisfechos y reaccionaran favorablemente.

En éste parámetro resulta relevante el que el 50% siempre cumple con interpretar adecuadamente el estado de ánimo de los usuarios, el 25% del personal encuestado casi siempre lo hace, el 17% a veces cumple con dicho parámetro y el 8% de los encuestados casi nunca lo cumplen.

En cambio los encuestados que no han recibido capacitaciones un 44% siempre cumple con interpretar adecuadamente el estado de ánimo de los usuarios, un 26% casi siempre lo hace, el 19% a veces cumple éste parámetro, un 7% casi nunca puede cumplir ya que no requieren del tiempo necesario para poder analizar el estado de ánimo de sus pacientes y un 4% nunca cumple éste parámetro, porque lo que ellos realizan es el examen físico sin poder el tiempo necesario para identificar el estado de ánimo de sus pacientes.

Gráfico N° 38: Aceptación de Sugerencias



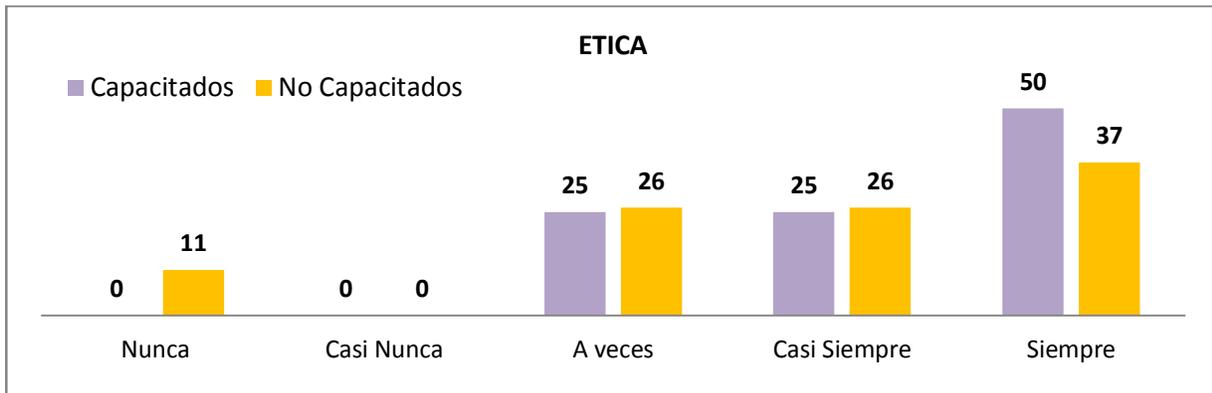
Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado*

Según Dr. Ruíz (2010) manifiesta que existe en cada sala un buzón de quejas y sugerencias para que los pacientes puedan realizar sus quejas o sus sugerencias, por lo que estos buzones siempre se revisan para dar una respuesta positiva a los usuarios y sus familiares.

El 43% de los encuestados que han recibido capacitaciones siempre aceptan las sugerencias que se les hacen para poder desempeñar con más eficiencia y eficacia su trabajo, el 30% casi siempre acepta las sugerencias que se les realizan, un 20% a veces cumple con éste parámetro y un 7% casi nunca lo hace.

A diferencia del personal encuestado que no ha recibido capacitaciones un 22% siempre acepta sugerencias, ellos aducen que ellos realizan su trabajo como siempre lo han desempeñado, 37% casi siempre aceptan sugerencias, el 22% a veces lo hace y un 19% nunca le gusta aceptar sugerencias, ya que ellos realizan su trabajo con la misma rutina que siempre lo han hecho y no les gusta aceptar sugerencias ya que ellos creen que no les ayuda a desempeñarse laboralmente con más calidad.

Gráfico N° 39: Ética



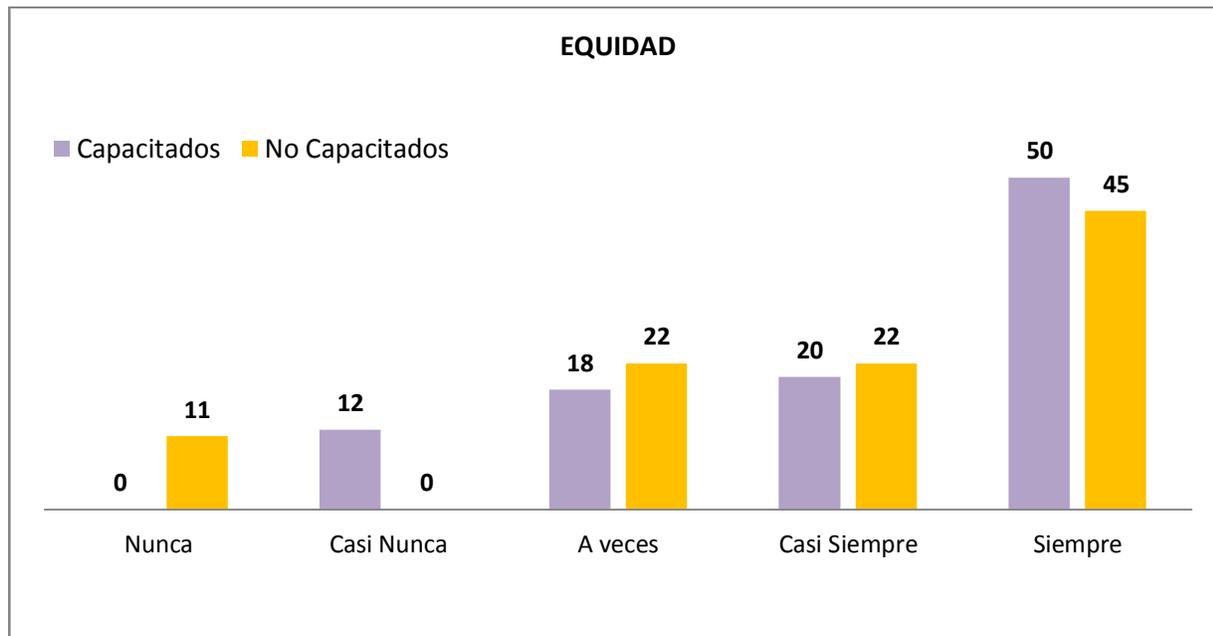
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

El Dr. Ruíz (2010) expone que la ética médica lleva a que el médico trate de proporcionar el máximo beneficio que pueda con sus pacientes por lo que se ha trabajado en esos aspectos. La forma de manejar las cosas con profesionalismo, con buena conducta con mayor compromiso con el usuario con empatía fundamentalmente.

Como se observa en el gráfico N° 39; el personal encuestado que ha recibido capacitaciones un 50% cumple con la ética al atender a pacientes, el 25% casi siempre lo hace, el 25% a veces cumple éste parámetro.

El personal encuestado que no ha recibido capacitaciones un 37% siempre cumple con la ética al brindar sus servicios a los usuarios, el 26% casi siempre trata con ética a sus pacientes, el 26% a veces lo hace debido a la presión del tiempo al atender tantos pacientes y un 11% nunca cumple con éste parámetro; ya que para dichos trabajadores es muy difícil hacerlo porque hay tanta gente que atender que es muy difícil poder tratar con ética a los usuarios de la salud.

Gráfico N° 40: Equidad



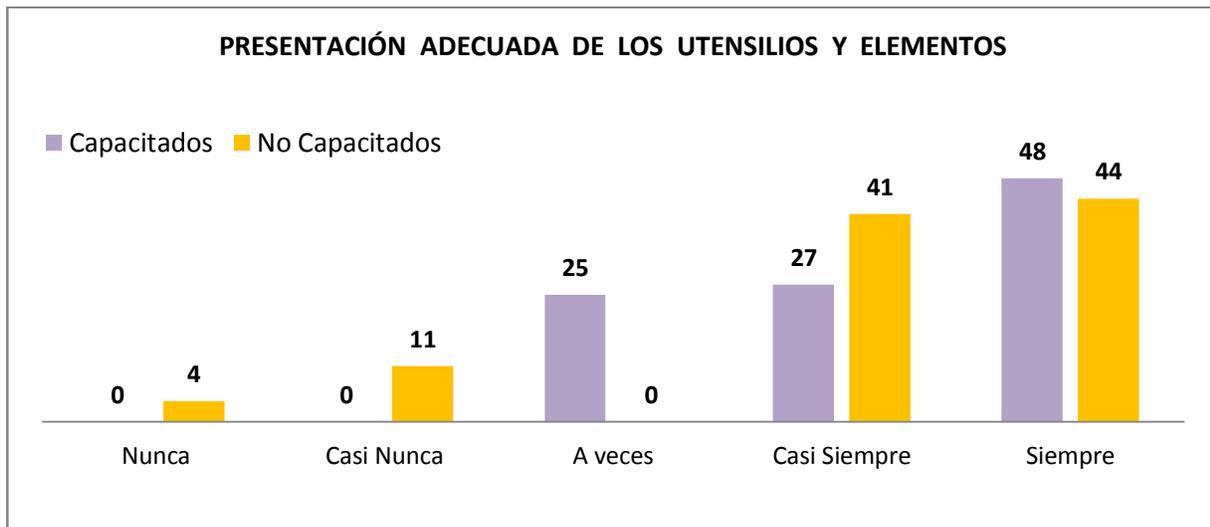
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

Según la Ley General de Salud (2003) Equidad: Oportunidad que tiene la población de acceder a los servicios esenciales de salud, privilegiando a los sectores vulnerables, para resolver sus problemas de salud. El equipo de salud garantiza el acceso de salud a todos los usuarios con igualdad de derechos.

Como se puede observar en el Gráfico n° 40. Al personal encuestado capacitado un 50% siempre cumple con la equidad al atender a los usuarios de salud, el 20% casi siempre lo hacen, un 18% a veces cumple con este parámetro y un 12% casi nunca cumple éste parámetro, ya que siempre se da preferencia por determinadas personas ya sea por amiguismo, por política, porque son familiares entre otros.

En cambio el personal no capacitado un 45% trata con equidad a sus pacientes aduciendo que es muy difícil cumplir con éste parámetro ya que siempre hay preferencias por paciencias, el 22% casi siempre lo hacen de igual manera un 22% a veces cumple con éste parámetro y el 11% nunca cumple este parámetro argumentando que de una u otra forma siempre hay preferencias al atender a los usuarios.

Gráfico N° 41: Presentación adecuada de los utensilios y elementos.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

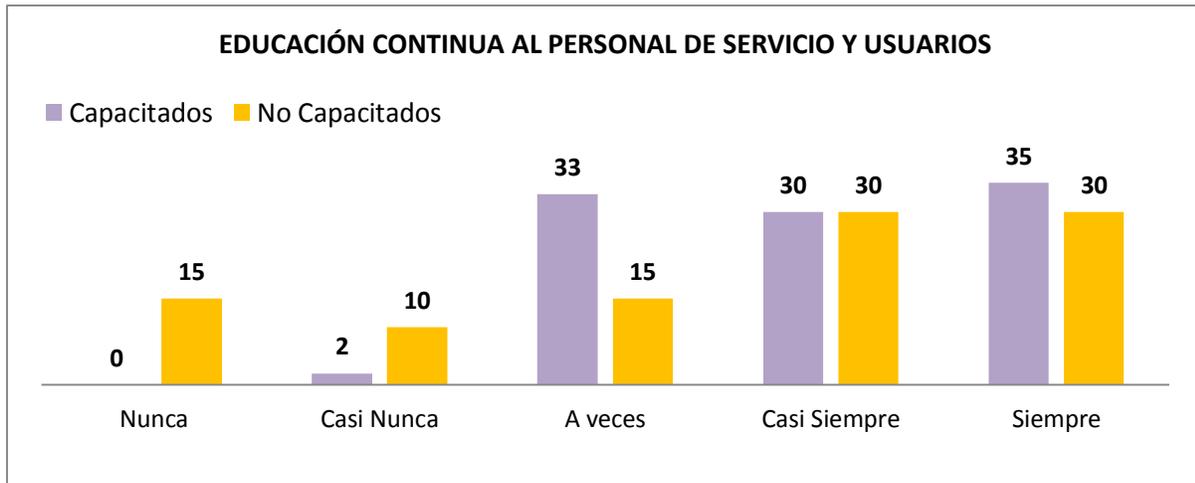
Según la Ley de Salud (2003) Equipo médico: son los aparatos y accesorios para uso específico, destinados a la atención médica, quirúrgica o procedimientos de exploración diagnóstica, tratamiento y rehabilitación de pacientes, así como aquellos para efectuar actividades de investigación biomédicas.

Instrumental: Los utensilios o accesorios para uso específico, destinados a la atención médico-quirúrgica o procedimientos de exploración diagnóstica, tratamiento y rehabilitación de pacientes, así como aquellos para efectuar actividades de investigación biomédica.

El dato más relevante en lo que respecta al personal encuestado que ha recibido capacitaciones un 48% cumple con la presentación adecuada de los utensilios y elementos al momento de atender a los usuarios de la salud, el 27% casi siempre lo hacen, un 25% a veces lo hacen.

A Diferencia del personal que ha sido encuestado y que no han recibido capacitaciones un 44% siempre cumple con éste parámetro ya que a ellos les gusta hacer su trabajo con mucha eficiencia, un 41% casi siempre lo hacen, un 11% casi nunca cumple y el 4% nunca cumplen éste parámetro.

Gráfico N° 42: Educación Continua al personal de servicio y usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal capacitado y no capacitado

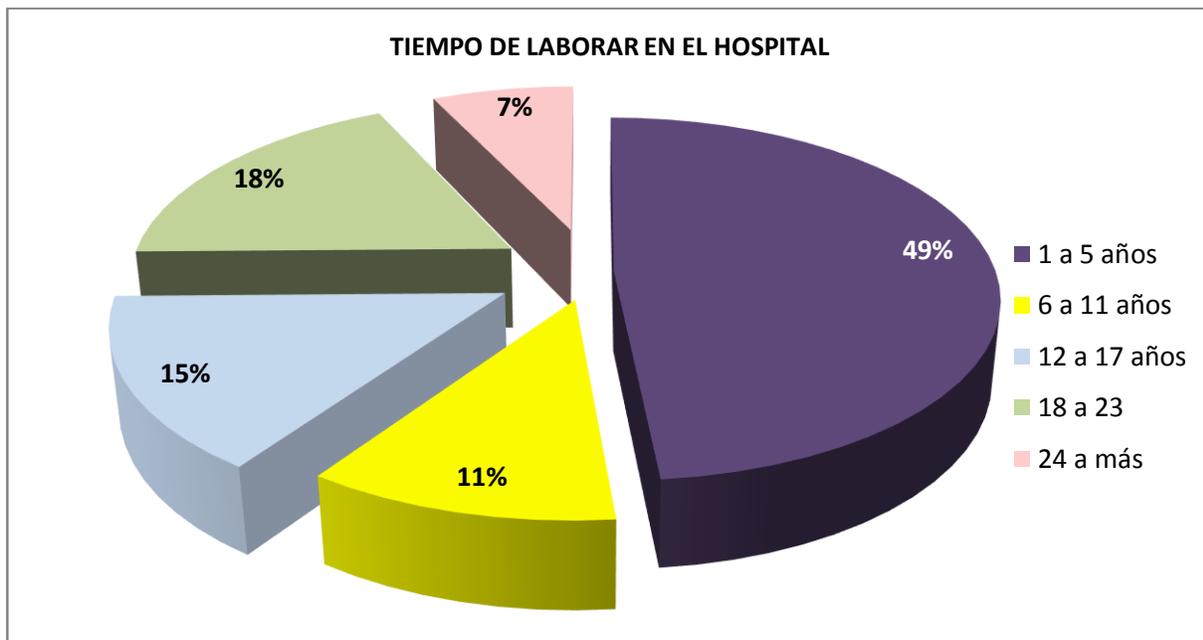
Para el Dr. Ruíz (2010) la Educación Continua constituye uno de los pilares básicos, de un programa de prevención, debe estar dirigida no solamente a los ejecutores del plan, profesionales y auxiliares de salud, sino al personal en general, incluso el de sector administrativo. Esta educación continua debe contener no sólo la información general sobre los factores de riesgo sino lo pertinente a normas que deben cumplirse frente a la sospecha de infección o ante la evidencia de ella para evitar por todos los medios sus progresos o su propagación. En educación continua se contempla las capacitaciones necesarias identificadas mediante los problemas en los procesos de atención al paciente, por ejemplo el manejo del embarazo pretermino, dolor abdominal con la expectativa que el personal de salud cambie su conducta hacia la mejoría donde se compartan los conocimientos actualizados, basados en la evidencia y se introduzcan nuevas prácticas, destinadas hacia la mejoría continua de la calidad, sustentadas por normas y protocolos, no descuidando por su puesto la parte humana por ejemplo trabajo en equipo, manejo de las emociones, manejo del estrés, entre otras.

El 35% del personal capacitado que ha sido encuestado asiste a educación continua que se brinda en el hospital para poder brindar una atención de calidad a pacientes, de igual manera también brindan charlas a pacientes que tienen que ver con lactancia materna o alguna epidemia que se pudiese estar presentado.

El 30% casi siempre lo hace, un 33% a veces cumple con éste parámetro y el 2% casi nunca lo hace. El personal asegura que es de mucha importancia asistir a las clases de educación continua ya que es una manera de poder mejorar día a día la atención que brindan a los pacientes.

A diferencia del personal encuestado que no ha recibido capacitaciones el dato más relevante es que el 30% siempre asiste a educación continua, ya que para ellos no es importante asistir porque trabajan de la misma manera que han trabajado y además de esto tienen otros trabajos en otras clínicas y andan cansados para asistir a educación continua. El 30% casi siempre cumplen con éste parámetro, el 15% a veces lo hacen, el 10% casi nunca lo hace y un 15% nunca lo hace, argumentando que no es importante para el mejoramiento de la calidad en el área que brindan sus servicios.

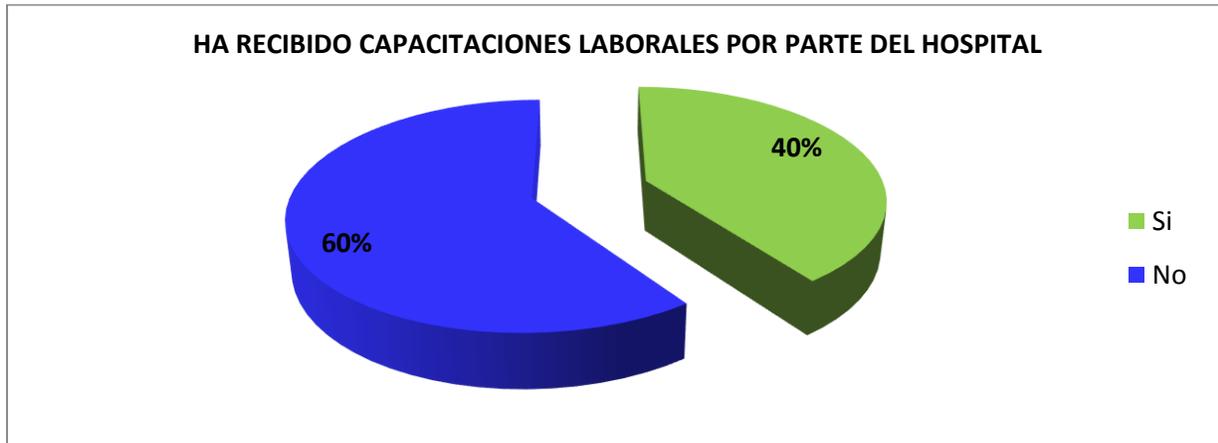
Gráfico N° 43: Años de Laborar en el Hospital “Regional César Amador Molina” de la Ciudad de Matagalpa.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal no capacitado

El 49% del personal encuestado tiene de 1 a 5 años de laborar en la institución. El 18% tienen un lapso de tiempo de brindar sus servicios de 18 a 23 años, el 15% de 12 a 17 años. El 11% tiene de laborar de 6 a 11 años y un 7% tiene más de 24 años.

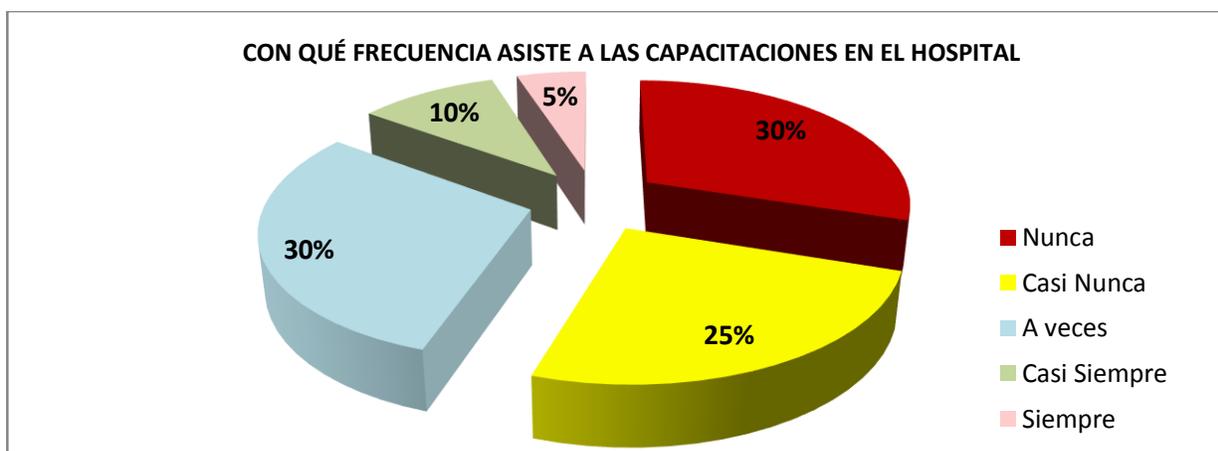
Gráfico N° 44: ¿Ha recibido capacitaciones laborales por parte del Hospital en este año?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal no capacitado

El 60% del personal no capacitado que labora en el hospital opina de que no ha recibido capacitaciones por parte del hospital porque a educación continua no lo consideran como capacitaciones, además no les gusta asistir a éstas o porque no existe presupuesto por parte del hospital para brindar las capacitaciones, para ellos las capacitaciones son aquellas que se reciben fuera del Hospital por alguna Organización o por el Silais, a la que muy pocos trabajadores asisten. Y el 40% opina que si (esto se refiere a Educación Continua pero lo han recibido de una manera esporádica).

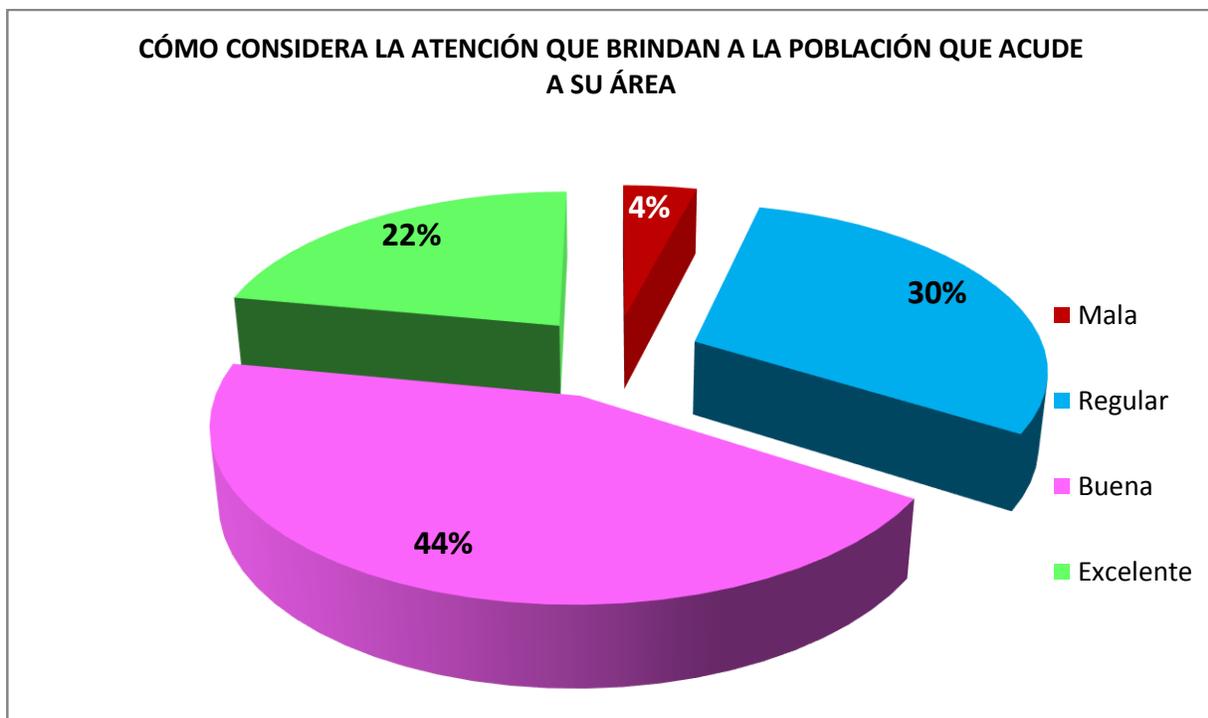
Gráfico N° 45: ¿Con qué frecuencia asiste a las capacitaciones en el hospital C.A.M.M?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal no capacitado

El 30% de los encuestados consideran que a veces asisten a las capacitaciones porque no tienen el tiempo suficiente ya que mantienen muy ocupados atendiendo a los pacientes ingresados en este hospital, el otro 30% del personal opina que nunca, ya que no tienen conocimiento si en el hospital se brindan capacitaciones; el 25% opina que casi nunca ya que no solo laboran en este hospital si no también en otro centro y no les queda tiempo para asistir a las capacitaciones, el 10% opina que casi siempre ya que hacen lo posible por distribuir su tiempo para atender a los pacientes ingresados en este hospital y luego lograr asistir a las capacitaciones, el 5% restante opina que siempre asiste a las capacitaciones ya que éstas ayudan a que desempeñen mejor su cargo y atender mejor a los pacientes.

Gráfico N° 46: ¿Cómo considera la calidad de atención que brindan a la población que acude a su área?

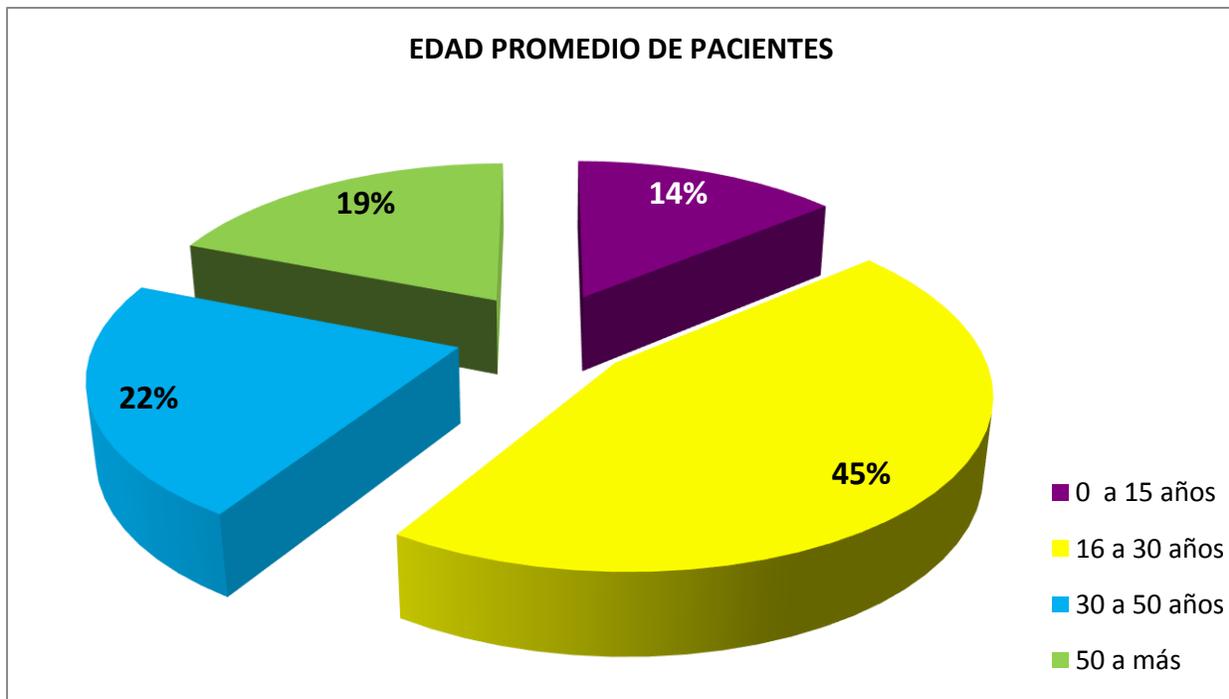


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal no capacitado

El 44% considera que la calidad de atención que brindan es buena ya que siempre atienden a sus pacientes con mucha eficiencia y eficacia ya que el paciente es el número uno en este hospital, el 30% considera que regular porque por más de que quiera atender a los paciente lo más pronto posible no puede ya que son muchos los

que asisten a este centro, el 22% opina que excelente ya que se les atendido rápido, con mucha amabilidad y se les ha dado el medicamento para su problema y no tienen quejas, el 4% opina que mala ya que no se le ha brindado la mejor atención ya que el hospital no presta las mejores condiciones para atender lo más pronto posible a los pacientes y se está tratando de mejorar la calidad en este centro.

Gráfico N° 47: Edad Promedio de los Pacientes

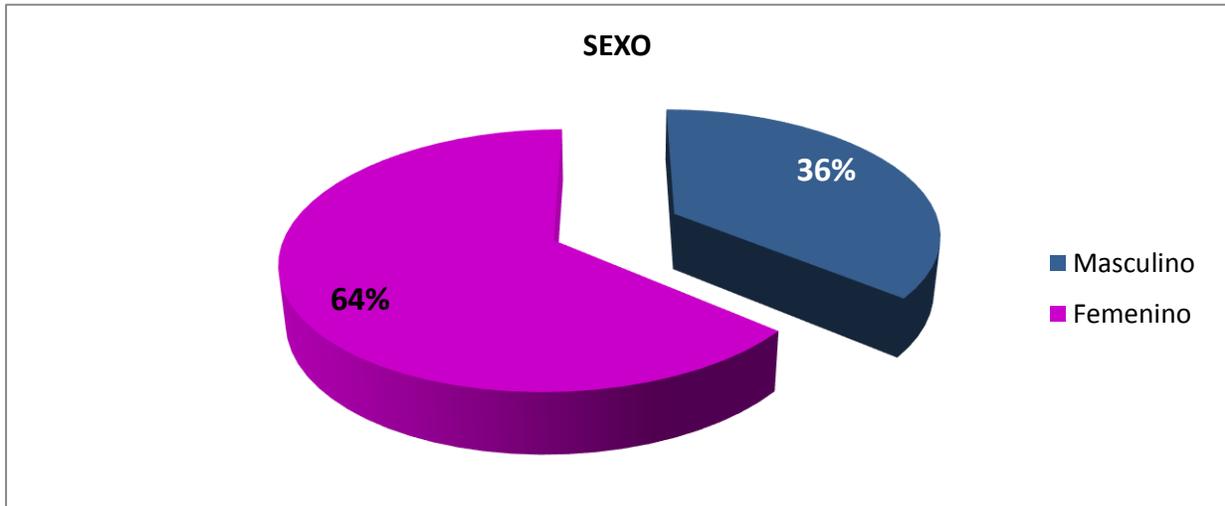


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Inicialmente se consideró oportuno preguntar sobre la edad de los pacientes de consulta externa y de los pacientes ingresados en el hospital “Cesar Amador Molina”, en el gráfico 47 se refleja con mayor porcentaje pacientes de 16 a 30 años.

Según Reglamento Interno de Hospitales (1996): Los pacientes reciben atención de acuerdo con la capacidad y complejidad de los servicios que éste ofrece a la población. Se considera que lo más ideal para brindar una mejor atención a los pacientes sería darles prioridad a las personas de la tercera edad que ocupa el 19% en los resultados obtenidos en las graficas. El 22% son pacientes que oscilan en las edades de 30 a 50 años y un 14% son pacientes de recién nacidos a 15 años.

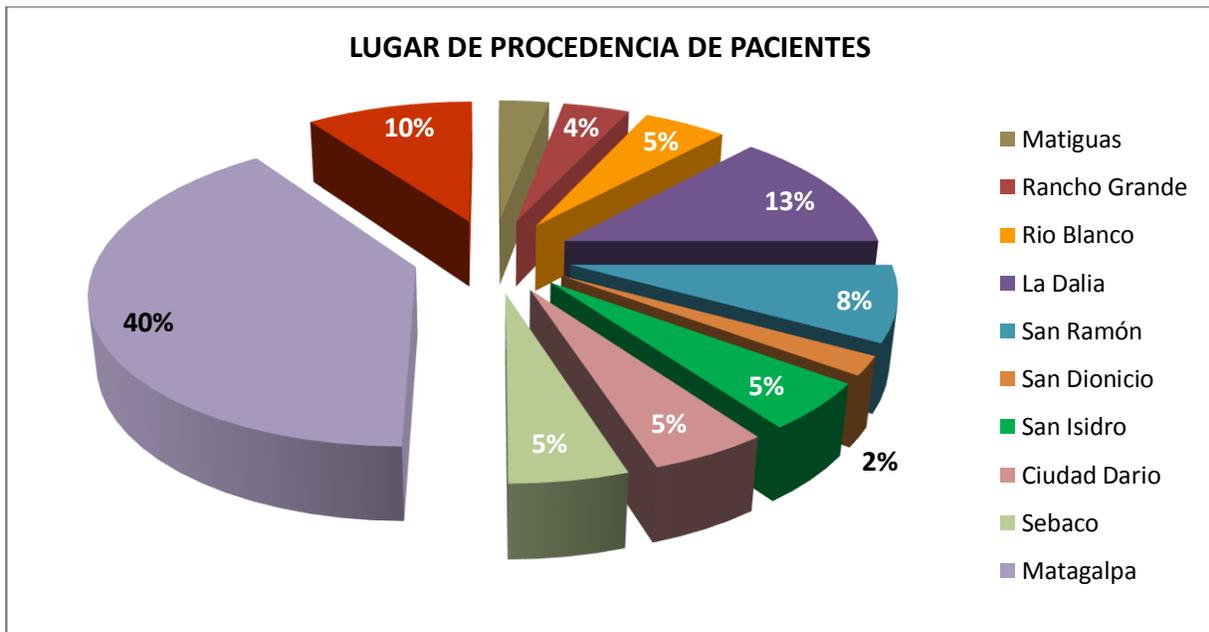
Gráfico N° 48: Sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Es relevante saber el sexo de los pacientes que visitan este Centro asistencial, como se puede notar la mayoría con el 64% de los usuarios pertenecen al sexo femenino; esto indica que son las mujeres las que más acuden a solicitar este servicio y el 36% restante al sexo masculino.

Gráfico N° 49: Lugar de procedencia de los pacientes:

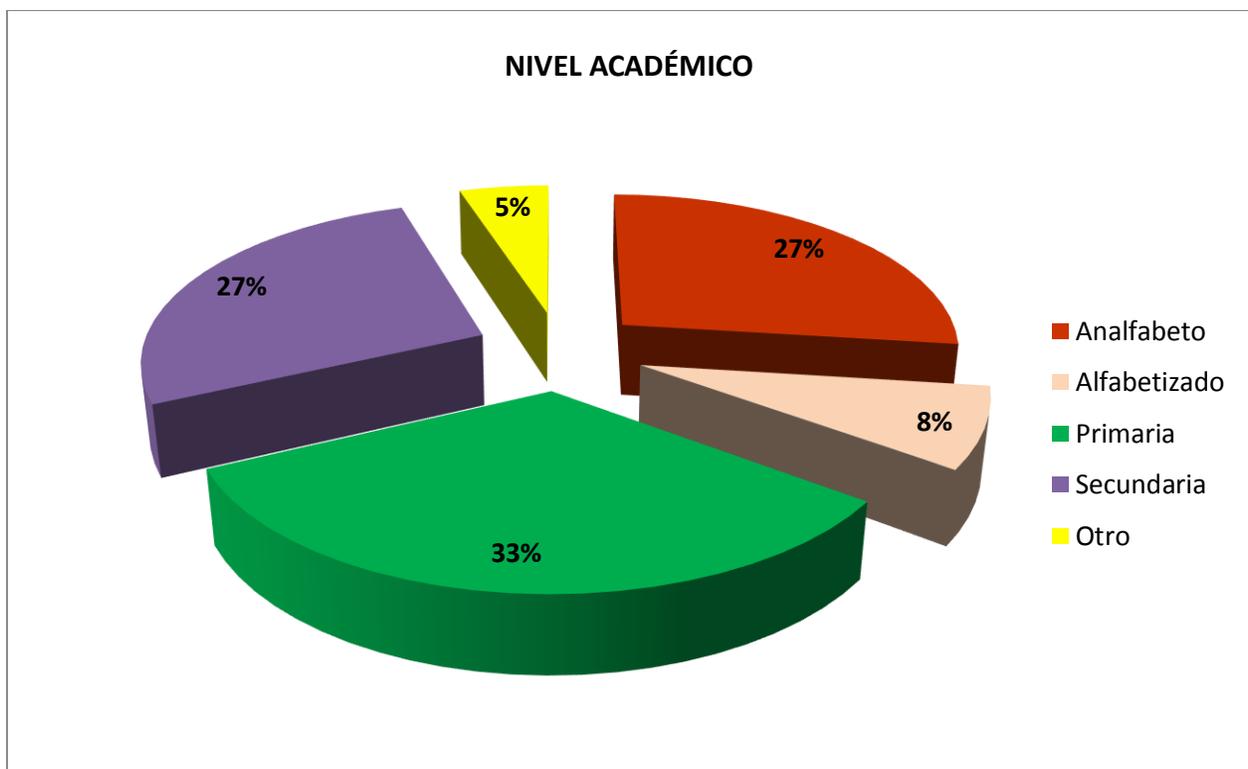


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

La ubicación geográfica es uno de los indicadores que tiene suma importancia en esta investigación ya que determina en gran medida la disponibilidad y accesibilidad de los usuarios al centro asistencial. Al encuestar sobre este aspecto se pudo identificar que la minoría de pacientes pertenecen a la ciudad de Matagalpa con un 40% es decir al casco urbano de la ciudad, un 13% al municipio de La Dalia y sus comunidades, el 10% a otros lugares del departamento de Matagalpa, un 8% a San Ramón, un 5% a Sebaco, 5% Ciudad Darío, 5% San Isidro, 2% San Dionisio, 4% a Rancho Grande, 3% de Matiguas, 5% de Rio Blanco y comunidades.

Esto quiere decir que la mayoría de pacientes (60%) pertenecen al área rural del departamento de Matagalpa.

Gráfica N° 50: Nivel Académico de los encuestados



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes*

En el nivel académico de los usuarios encuestados: el 33% tienen la primaria aprobada, el 27% son analfabetos, el 27% han cursado hasta secundaria, un 8% de alfabetizados y un 5% tienen otros niveles de estudio.

Gráfico N° 51: A qué tipo de Consulta viene:



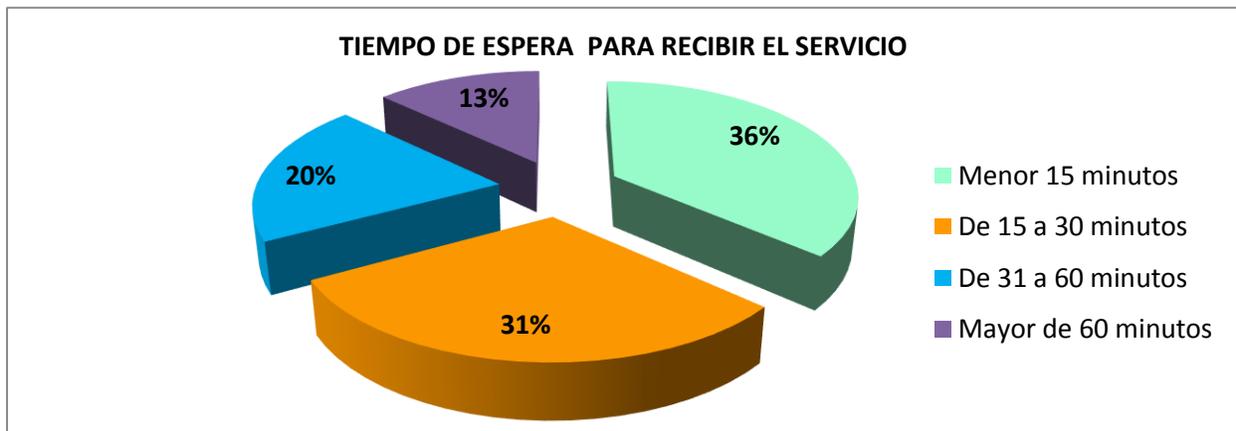
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Según Reglamento Interno de Hospitales (1996) Hospital: Establecimiento de salud que brinda atención médico-quirúrgica continua a pacientes ambulatorios y principalmente encamados. Posee recursos humanos calificados, estructura física y tecnología adecuada debidamente organizadas para el cumplimiento de su misión, puede tener 4 áreas básicas (Medicina, cirugía, pediatría y gineco-obstetricia) y/o una o más áreas especializadas. Cuenta con unidad quirúrgica y con no menos de 10 camas, realiza actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en la población de su área de influencia. Puede ejecutar actividades de docencia e investigación.

Servicio: es un conjunto funcional definido por la actividad asistencial que realiza, dentro de los conocimientos y técnicas de una especialidad concreta.

Cuando se les pregunto a los usuarios del Hospital César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa el tipo de consulta que necesitaban nos respondieron: el 36% solicito consultas de emergencias, un 33% consulta externa y un 31% fueron pacientes ingresados.

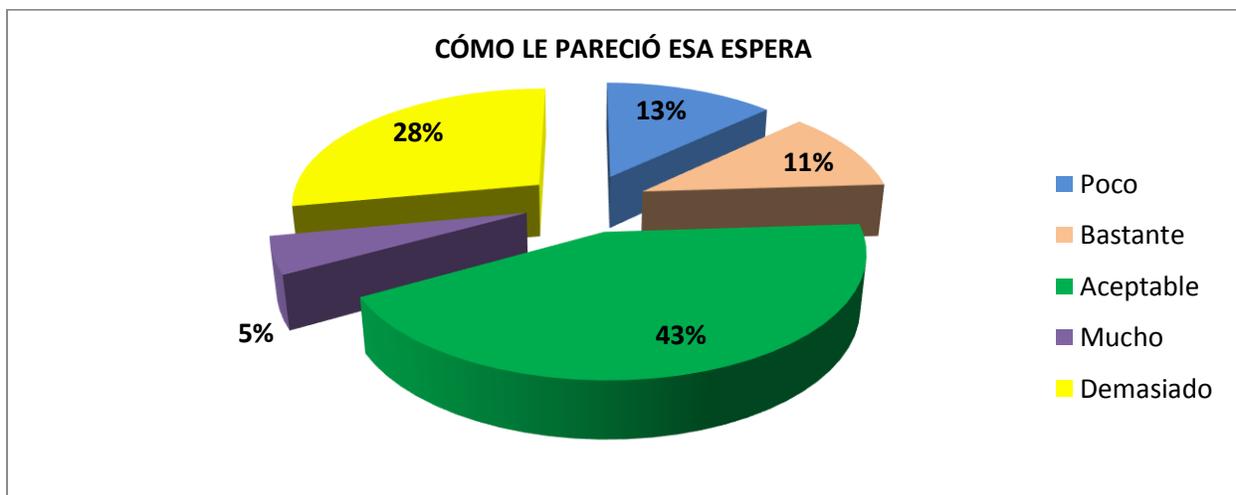
Gráfico N° 52: ¿Cuánto tiempo espero para recibir el servicio que buscaba?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

El tiempo de espera para recibir el tipo de consulta que necesitaban un 36% espero un lapso menor de 15 minutos, un 31% esperó de 15 a 30 minutos, 20% espero de 31 minutos a 60 minutos y un 13% esperó más de una hora para ser atendido.

Gráfico N° 53: ¿Cómo le pareció esa espera?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Para que sea un servicio de calidad tiene que haber una atención adecuada en cuanto tiempo se refiere. Como indica la gráfica: los pacientes encuestados afirman que el 43% es aceptable ya que a pesar que tuvieron que esperar más de lo que hubieran querido tenían que hacerlo para poder recibir el servicio, el 28% dijeron que fue

demasiado este tiempo, el 13% creen que fue poco el tiempo que esperaron, el 11% aducen que fue bastante lo que esperaron y el 5% creen que fue mucho.

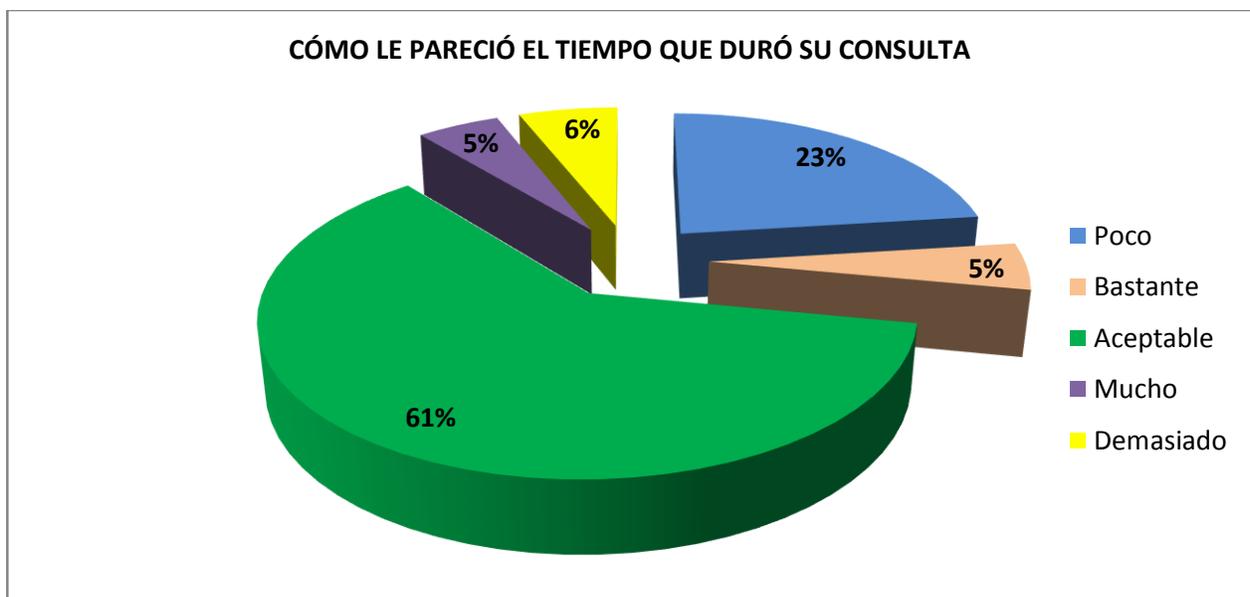
Gráfico N° 54: ¿Cuánto tiempo duró su consulta?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Al preguntarles a los pacientes que cuanto tiempo duró su consulta nos respondieron: el 55% adujeron que fue de 5 a 10 minutos lo que duró su consulta, el 27% dice que menor de 5 minutos y el 18% fue mayor de 10 minutos.

Gráfico N° 55: ¿Cómo le pareció la duración de la consulta?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Al preguntarles a los pacientes que como le había parecido el tiempo de duración de su consulta un 61% les parece un tiempo aceptable, un 23% les pareció poco tiempo el que esperaron, un 6% les pareció demasiado, un 5% les pareció bastante y un 5% adujeron que fue mucho ese tiempo.

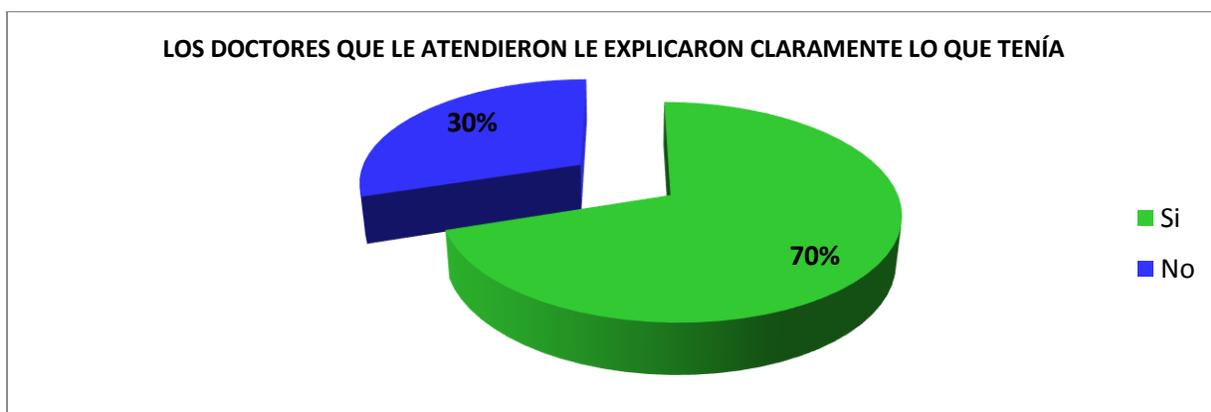
Gráfico N° 56: ¿El Dr. O Dra. Que le atendió le realizó un examen físico?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Al preguntarles a los pacientes que si los doctores que le atendieron le habían realizado un examen físico al momento de la consulta un 86% dicen que si lo hicieron y un 14% afirma que no le realizaron ningún tipo de examen físico, el Dr. Lo que hizo fue preguntarles por el problema de salud que presentaban y nada más.

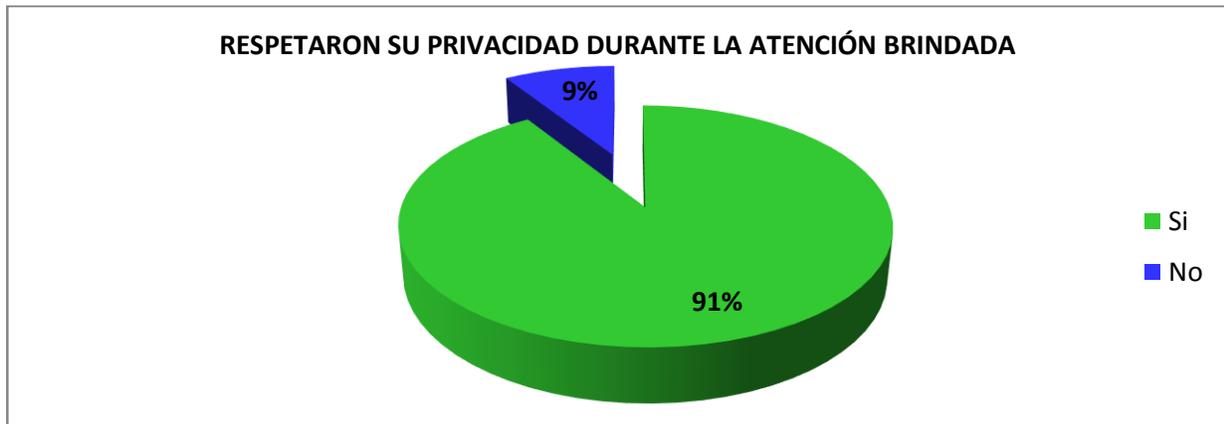
Gráfico N° 57: ¿El Dr. o Dra. Que le atendió le explico lo que tenía?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

A los pacientes encuestados se les preguntó que si el Dr. o Dra. Que les había atendido le había explicado claramente lo que tenían: por lo que un 70% dijo que si lo habían hecho que detalladamente se les había dicho cual era el problema de salud que tenían, mientras que un 30% afirmo que no se les había explicado que solamente se les había dado la receta de lo que necesitaban tomar pero no se les dijo cual era su problema de salud.

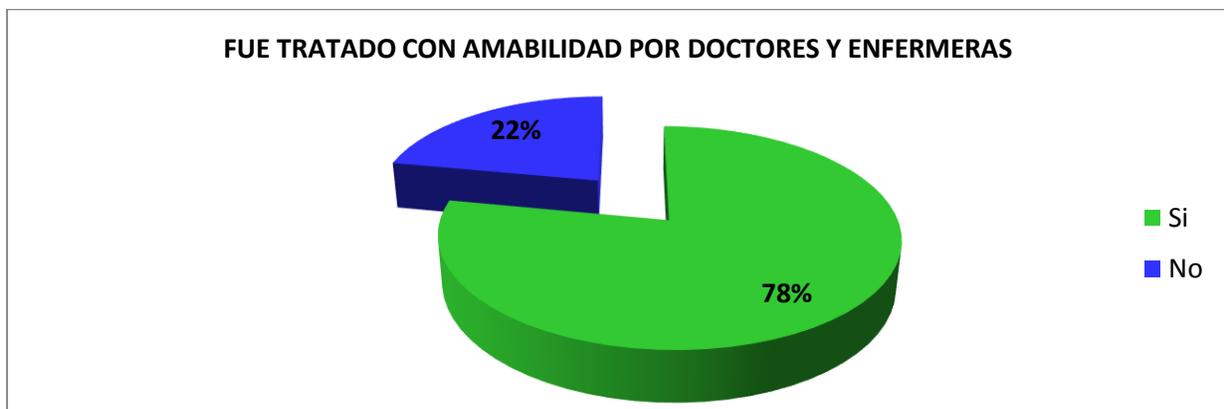
Gráfico N° 58: ¿Respetaron su privacidad durante la atención brindada?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Se les pregunto a los pacientes que si se les había respetado su privacidad durante la atención brindada un 91% respondió que si se les había respetado. Un 9% adujo que no se le había respetado.

Gráfico N° 59: ¿Fue tratado con amabilidad por Doctores y Enfermeras?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

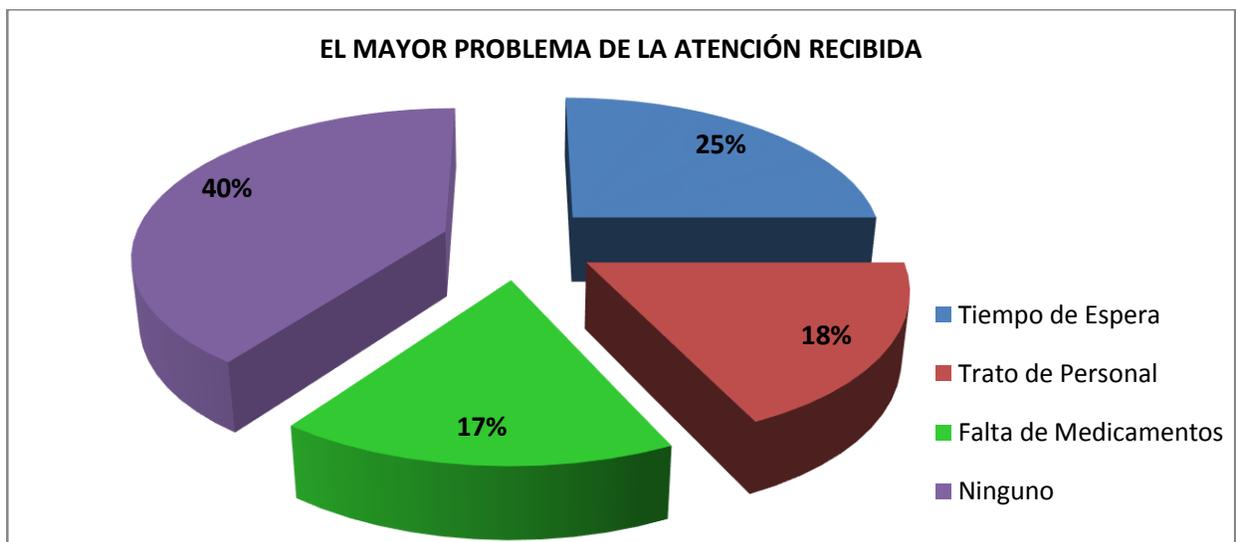
A los pacientes encuestados les preguntamos que si fueron tratados con amabilidad por parte de Doctores y Enfermeras a los que un 78% afirma que si fue tratado con amabilidad. Un 22% asegura que no fue tratado con amabilidad y donde más se quejaron fue del trato de enfermeras.

¿Le hicieron algún tipo de cobro en este centro Hospitalario?

Preguntamos sobre la gratuidad en los servicios de salud, y si le habían hecho algún tipo de cobro en este centro hospitalario por lo que un 100% de la población encuestada afirma que no le realizaron ningún tipo de cobro.

Según Ley de Salud 423 (2003) Se garantiza la gratuidad de la salud para los sectores vulnerables de la población, priorizando el cumplimiento de los programas materno-infantil, personas de la tercera edad y discapacitados.

Gráfico N° 60: ¿Cuál cree usted que fue el mayor problema de la atención que recibió?



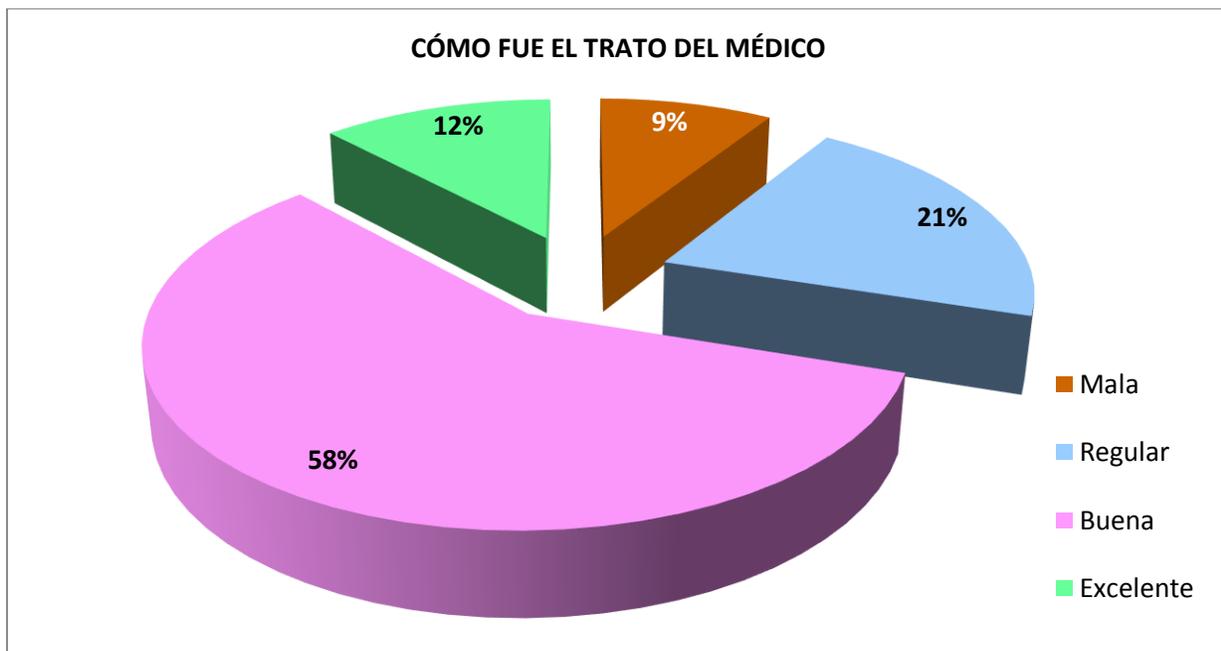
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Al preguntarle a la población encuestada que según su punto de vista cual creían ellos que había sido el mayor problema de la atención recibida nos respondieron; un 25% cree que es el tiempo de espera ya que una mayoría de encuestados son personas que viven fuera del casco urbano de la ciudad y les toca viajar a diferentes municipios y

comunidades, por lo que se les hace muy difícil después agarrar transporte hacia sus lugares de procedencia. Un 18% cree que el mayor problema es la falta de medicamentos, ya que este es un factor muy importante para poder sanar su problema de salud. Y un 40% cree que ninguno de estos problemas es los que ha afecta en la atención que recibieron.

La Ley de Salud 423 (2003) afirma que existe Calidad cuando garantiza el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme la disponibilidad de recursos y tecnología existente, para brindar el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo posible.

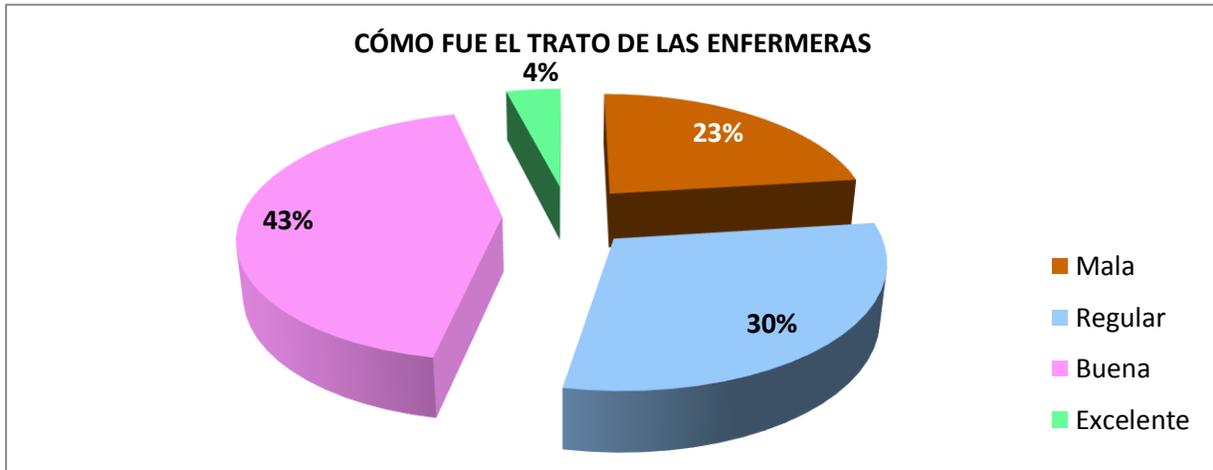
Gráfico N° 61: ¿Cómo fue el trato del médico?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

A las pacientes encuestados se les pregunto que cómo había sido el trato del médico; en lo que un 58% respondió que bueno el trato que recibieron por parte de los médico, un 21% cree que el trato fue regular, un 12% afirma que recibieron un trato excelente y un 9% dicen que fue malo el trato; ya que hay médicos que no tienen la vocación de servicio y tratan de mal manera a los pacientes.

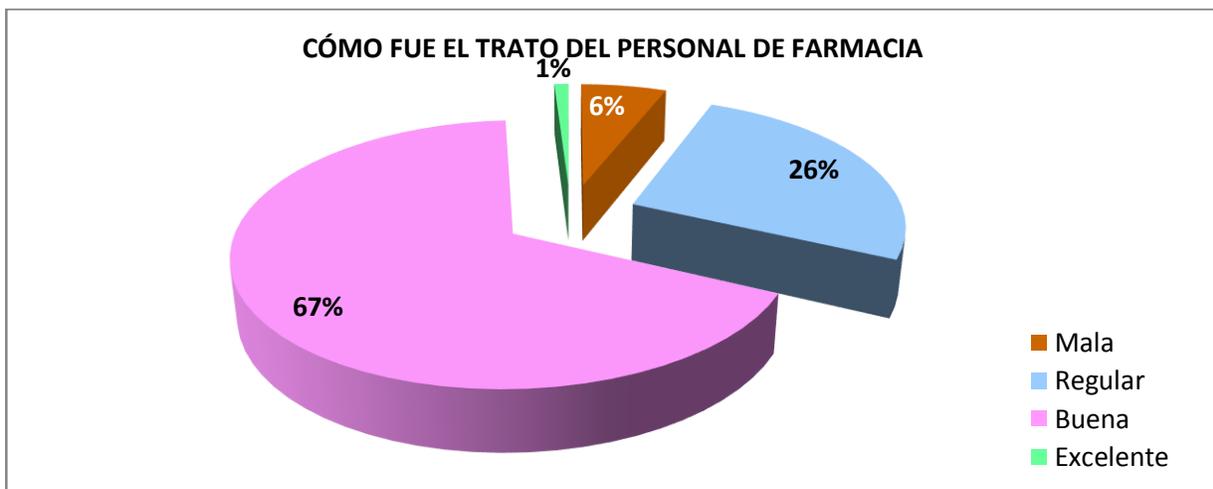
Gráfico N° 62: ¿Cómo fue el trato de las enfermeras?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Cuando se les preguntó que cómo había sido el trato de las enfermeras un 43% afirma que el trato fue bueno, un 30% cree que fue regular, un 23% dicen que fue malo el trato que recibieron de parte de las enfermeras ya que hay algunas que tratan de mal manera a pacientes, contestan mal y se enojan que se les diga que uno como paciente siente alguna molestia o dolencia y un 4% afirma que fue excelente el trato recibido porque les atendieron enfermeras que si les trataron muy bien, fueron amables y cariñosas a la hora de tratarles.

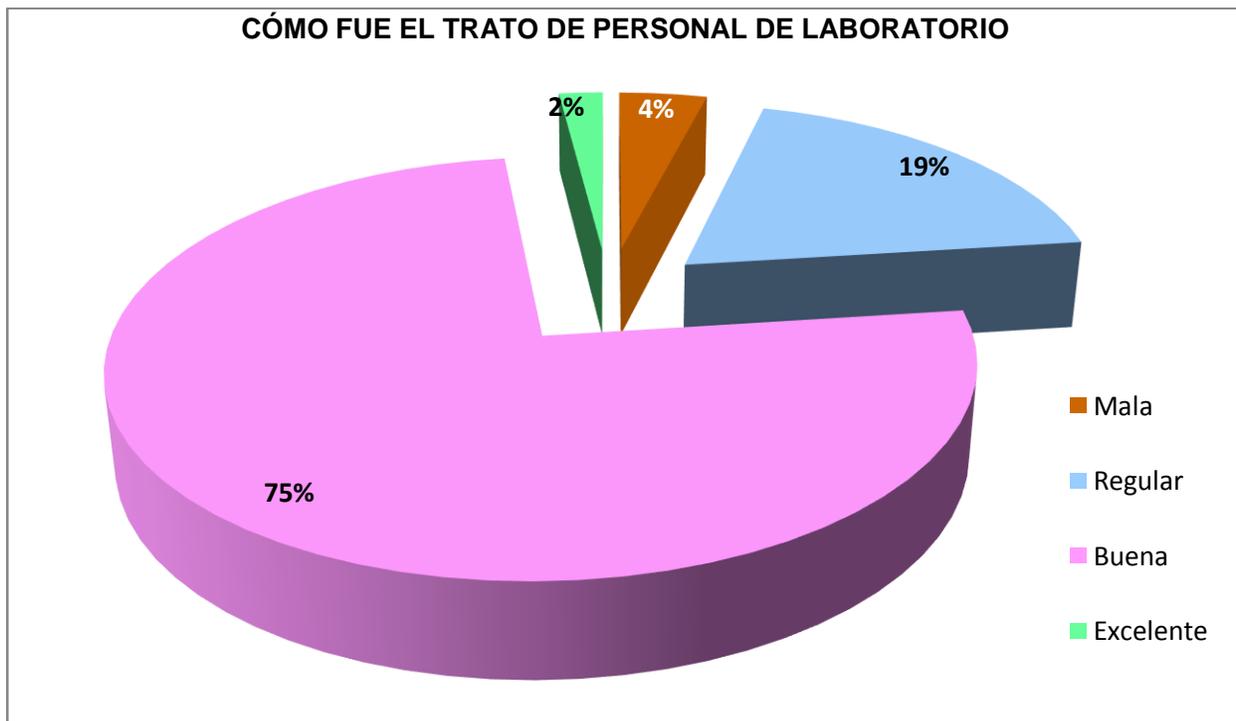
Gráfico N° 63: ¿Cómo fue el trato del personal de Farmacia?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

A los pacientes encuestados se les preguntó por el trato que recibieron del personal de farmacia lo que un 67% afirma que fue bueno este trato, ya que no tienen ninguna queja que hacer, ya que le entregaron las medicinas que les habían recetado, un 26% cree que este trato fue regular ya que afirman que fueron tratados por un personal que no les atendió amablemente, un 6% afirma que fue malo ya que totalmente no tuvieron un buen trato ya que el personal de farmacia no lo trataron bien.

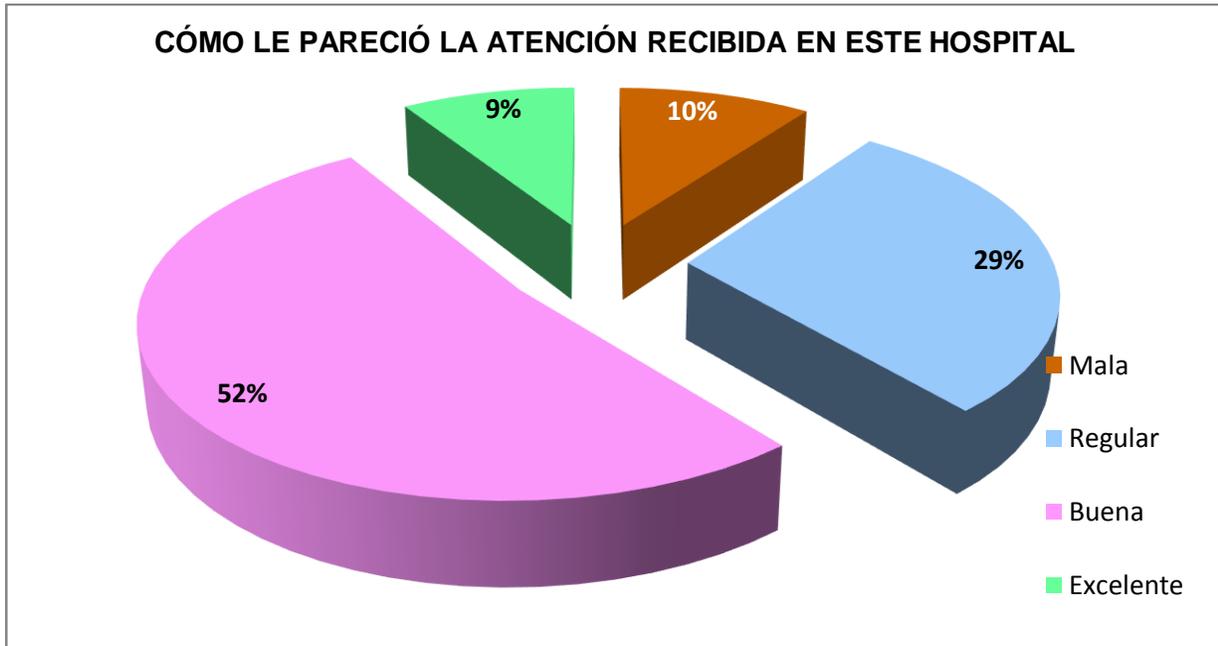
Gráfico N° 64: ¿Cómo fue el trato de personal de laboratorio?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Al preguntarles por el trato recibido por parte del personal de laboratorio un 75% respondió que era bueno ya que habían sido amables al realizarles los exámenes que necesitaban, un 19% cree que el trato fue regular ya que no hay las debidas condiciones que deberían de haber en un laboratorio, un 4% cree que fue mala la atención porque le trataron mal argumentan que les hicieron los exámenes de mal modo y un 2% dicen que fue un excelente trato ya que el personal que les atendió hizo lo que estuvo a su alcance para que el paciente se sintiera bien y no tuviera nervios a la hora de realizarles los exámenes.

Gráfico N° 65: ¿Cómo le pareció la atención recibida en este hospital?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a pacientes

Al preguntarle a los pacientes encuestados que como les había parecido la atención que habían recibido en el Hospital “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa un 52% afirman que es buena ya que se puede observar que están tratando día a día de mejorar la calidad de atención que se brinda a pacientes pero hay factores que no ayudan a que esta atención sea mejor, un 29% cree que es regular ya que no hay suficiente personal médico y enfermeras para que les atiendan como es debido, todo esto por la gran cantidad de pacientes que día a día demandan este servicio, un 10% cree que es mala ya que hay personal que les atiende mal, ya que son personas que andan malhumoradas al realizar su trabajo y atienden de mala manera a pacientes.

En cuanto a personal tanto capacitado, como no capacitado, coinciden en:

El personal capacitado una mayoría (78%) ha recibido capacitaciones educación continua en el Hospital, cabe destacar que los trabajadores que afirman no haber recibido capacitaciones es porque ellos no consideran la educación continua como capacitaciones, pero si asisten a éstas ya que sus nombres se encuentran reflejados en el acta de asistencia que llevan en Docencia.

El personal no capacitado una (70%) ha asistido a Educación Continua pero esporádicamente, por lo que ellos tienen otros trabajos en otros centros y no tienen el tiempo suficiente para asistir a éstas, además hay poco interés a asistir porque creen que son temas que no son de mucho interés para el desempeño de su trabajo. El personal capacitado cree que las capacitaciones laborales recibidas han incidido en la calidad de atención brindada a los pacientes que han acudido a su área, esto se ha visto reflejado ya que en las áreas que la mayoría de trabajadores ha sido capacitado ha habido menos quejas por parte de familiares y pacientes.

Se nota claramente, que personal capacitado maneja mejor los parámetros de calidad en: puntualidad, efectividad en los procedimientos, trato humano, comunicación con el usuario y su familia, la interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios, ética y equidad. Y el personal no capacitado en menor grado domina: puntualidad, diligencia para utilizar medios diagnósticos, agilidad para identificar el problema, trato humano, interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios, equidad y presentación adecuada de los utensilios y elementos.

En los derechos a usuarios se puede observar que en un 84% se cumplen, en los que hay más dificultades de cumplimiento están: A ser informado de manera completa, a que se le extienda su certificado de salud, en el Hospital si el paciente es ingresado se le extiende su epicrisis pero si el paciente no solamente recibió consulta en emergencia o consulta externa no se le da ningún certificado o constancia de su salud, al paciente solo se le entrega las recetas de medicina. Otro derecho en el cual el personal capacitado cree que han dificultades es cuando se tienen que efectuar reclamos y hacer sugerencias, ya que no a todos los trabajadores les gusta que su trabajo sea

criticado y le reclamen por haber dado algún maltrato a determinado paciente o familiar, por ende no están abiertos a recibir sugerencias. Además la mayoría del personal cree que no se cumplen muchos estándares de calidad a la hora de atender a los pacientes.

Las reflexiones de los pacientes ayudan a afirmar que el personal capacitado trata mejor a los pacientes y realiza de una manera más eficiente su desempeño laboral. Una mayoría de pacientes afirmaron que el tiempo de espera a los que están expuestos es menor de 15 minutos en cambio una minoría aduce que el tiempo de espera es mayor a media hora por lo que afirman que este tiempo es aceptable y otros que es demasiado lo que tienen que esperar, pero afirman que están conscientes de que es mucha la población que demanda el servicio por lo que les toca esperar a veces mucho tiempo y hay pacientes que vienen de los municipios más largos por ende se vuelve más larga su espera.

En lo que se refiere a la atención; los mayoría pacientes aducen que fueron tratados con amabilidad y respeto (78%), que el Dr.(a) que le atendió le realizó por lo menos un examen físico y donde han sentido que hay maltrato es por parte de las enfermeras. Los usuarios en una mayoría creen que los problemas en la atención están centrados en; el tiempo de espera, trato de personal y falta de medicamentos y una minoría cree que no tuvo ningún problema a la hora de ser atendido.

Al final los pacientes afirmaron obtuvieron una buena atención por parte de médicos, enfermeras, personal de laboratorio y personal de farmacia, ya que éstos aducen que el Hospital ha mejorado en la atención brindada en comparación con años anteriores y que si existen todavía deficiencias, éstas se deben a la gran demanda de usuarios de este servicio por lo que la cantidad de trabajadores con la que cuenta este hospital resulta insuficiente para poder solventar eficientemente las necesidades de la población.

Otro factor que incide en la calidad de atención es la falta de interés por parte de una minoría de los trabajadores que no tienen motivación por mejorar su desempeño laboral, recibiendo capacitaciones y de ésta manera poder ejercer su trabajo de una manera más eficaz y eficiente. Por lo que podemos concluir que si inciden las

capacitaciones laborales recibidas por el personal del Hospital Regional César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa. Ya que si todo el personal recibiera capacitaciones y Educación Continua, no existieran quejas de maltrato ni mala atención por parte de los usuarios y sus familiares.

X. Conclusiones

- ➔ Al relacionar las capacitaciones laborales recibidas por el personal del Hospital “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa con la calidad de atención brindada a los pacientes se puede determinar que si hay incidencia; por lo que queda aceptada la hipótesis propuesta para la realización de este trabajo monográfico.
- ➔ Las capacitaciones que se brindaron al personal que labora en el Hospital “César Amador Molina” de la Ciudad de Matagalpa en el I Semestre del 2010 fueron: Satisfacción del usuario, Campaña Atención con amor y cariño, Relaciones Interpersonales, Trabajo en Equipo, Estrés, Auditoría Médica, Valores de Enfermería, Estándares de Enfermería, Valores Institucionales, Autoridad, Auditoría de la Calidad de Atención Médica.
- ➔ Los principales estándares de calidad del servicio al paciente en los que tanto trabajadores como usuarios afirman que son los que más se cumplen: Puntualidad, Efectividad en los procedimientos, Trato Humano, Comunicación con el usuario y su familia, Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios, Ética y Equidad.
- ➔ Se determinó que la calidad de atención brindada a los pacientes en el Hospital Regional César Amador Molina de la ciudad de Matagalpa en el I Semestre del 2010 es buena, ya éstos expresaron que obtuvieron una buena atención por parte de médicos, enfermeras, personal de laboratorio, afirmando que en el Hospital ha mejorado en cuanto a atención brindada en comparación con años anteriores, no obviando que existen todavía algunas deficiencias por parte de algunos trabajadores que dan un mal servicio a los usuarios.
- ➔ Los principales beneficios de las capacitaciones para el personal son: Mejora el conocimiento de su puesto de trabajo a todos los niveles, mejora las actitudes comunicativas, incrementa el nivel de satisfacción con su puesto, permite el logro de metas individuales, elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual, mejora el uso del tiempo laboral.

- ➔ Las principales beneficios de las capacitaciones para el Hospital Regional “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa están: conduce al mejoramiento de la calidad en el hospital, mejora el conocimiento, eficiencia y eficacia de cada puesto de trabajo, ayuda a que el personal pueda identificarse con la misión del hospital, incrementa la productividad y por ende la calidad de atención brindada a pacientes, convierte al hospital en un entorno de mejor calidad para trabajar.
- ➔ Los beneficios que han obtenido los pacientes son: Han recibido trato muy humano para que su estancia en el hospital sea de menor tiempo y por ende sea pronta su recuperación, Han sido tratados con amabilidad, respeto y cortesía, Los pacientes han tenido muy buena comunicación con el médico que les atendió, Se les ha explicado claramente su problema de salud, Los pacientes consideran que han podido realizar sugerencias o quejas en la atención recibida y han sido resueltos de forma inmediata.
- ➔ Se pudo observar a través del libro de actas que la mayor parte del personal que asiste a Educación Continua siempre es el mismo con una cantidad de 45 a 60 asistentes. Cuando el personal que está directamente relacionado con el paciente es de 280 trabajadores divididos en 3 turnos. Es decir que un 59% del personal si ha recibido capacitaciones mientras que un 41% no ha recibido capacitaciones. Por lo que si se puede decir que si existe incidencia entre las capacitaciones recibidas por el personal y la calidad de atención que brindan a los usuarios.

XI. Recomendaciones

- El Hospital “César Amador Molina”, debería implementar más capacitaciones en donde esté involucrado todo el personal que labora directamente con el usuario en donde incluyan una amplia cantidad de temas sobre la calidad de atención a usuarios, normas y estándares de calidad que existen.
- La Dirección del Hospital junto a Sub Dirección Docente deben realizar campañas de motivación a todos trabajadores con el fin de que éstos puedan asistir periódicamente a Educación Continua.
- Se recomienda a Dirección y Sub Dirección docente realizar evaluaciones sobre las capacitaciones impartidas, por lo que debe ser un análisis del antes, durante y después de éstas. Para poder verificar que lo que se está enseñando sea llevado a la práctica y por ende mejorar la calidad de atención a pacientes.
- Es necesario que el Comité de Satisfacción del usuario siga desempeñándose de la misma manera que lo ha hecho en la evaluación de la atención brindada a pacientes, elaborando planes de superación de las posibles deficiencias a encontrar y poder dar respuesta inmediata a éstas.
- Establecer políticas de estímulos a las áreas del hospital que presenten mejores resultados de satisfacción de usuarios y mejor cumplimiento de los planes de mejora.
- Divulgar en todas las áreas del Hospital la Ley General de Salud y su reglamento; para su debido cumplimiento haciendo énfasis en los derechos, deberes de los usuarios y principios de gratuidad de los servicios.
- Que los trabajadores sean más conscientes y flexibles a la hora de brindar información, llenar encuestas, entrevistas; para poder realizar trabajos investigativos que tengan que ver con la mejoría de la labor que realizan en el Hospital “César Amador Molina” de la ciudad de Matagalpa.

BIBLIOGRAFIA

- ➔ Alvarez H. y Silva Y. (2006) Influencia de la Remuneración del personal que labora en el Hospital en la calidad de atención a pacientes. Trabajo monográfico. UNAN Managua FAREM Matagalpa
- ➔ APINING. (2010). *Tipos de Capacitaciones* . Recuperado el 10 de Diciembre de 2010, de APINING: [http://www. api.ning.com/files/...XzCN-zKBYV0.../CAPACITACIONLABORAL.doc](http://www.api.ning.com/files/...XzCN-zKBYV0.../CAPACITACIONLABORAL.doc)
- ➔ Chiavenato, A. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hillo Interamericana Editores, S.A de C.V..
- ➔ Chiavenato, Idalberto. (2007). Capacitación y Desarrollo del Personal. En Idalberto Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (págs. 386-387). México: McGraw-Hillo Interamericana Editores, S.A de C.V.
- ➔ DEFINICIONESABC. (2010). *Atención al cliente* . Recuperado el 12 de Diciembre de 2010, de [definicionesabc.com](http://www.definicionesabc.com): <http://www.http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- ➔ DEFINICIONABC. (2010). *Definiciónabc.com puntualidad*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2010, de [Definiciónabc](http://www.definicionabc.com): <http://www.definicionabc.com/general/puntualidad.php>.
- ➔ LEY 423. (2003). *Ley General de Salud*. Asamblea General, República de Nicaragua.
- ➔ Reglamento Interno de Hospitales (1996) Ministerio de Salud, República de Nicaragua.

- ➔ MITECNOLOGICO. (2010). *Conceptoimportanciacapacitación*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2010, de mitecnologico: <http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptoImportanciaCapacitacion>
- ➔ Muñoz García, L. (1999) Diplomado en Gestión de Hospitales, UNAN MANAGUA.
- ➔ Ruíz, S. (2010). Entrevista realizada el 20 de septiembre de 2010 por N.Picado y Karla Rizo, en Hospital Regional César Amador Molina, Matagalpa
- ➔ William, B., Werther, Jr. Keith, Davis (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A de C.V.
- ➔ Wong, García y Rodríguez (2002) Percepción de la Calidad de Atención en los Servicios de Salud, Trabajo monográfico UNAN Managua, CIES.

Anexos