



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS.



“APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE RELACIONES PÚBLICAS
COMO PROYECCIÓN DE IMAGEN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD QUE PRESTA LA RED HOSPITALARIA EN EL
SALVADOR (HOSPITAL NACIONAL ROSALES)”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

FREDY ALFONSO ORTEZ GONZÁLEZ

ANA YESENIA PARADA MOLINA

DENNIS FERNANDO SALINAS BERMÚDEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS

ABRIL DE 2014

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

PÁGINA DE AUTORIDADES

ING. NELSON ZARATE SÁNCHEZ
RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA
VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. ARELY VILLALTA DE PARADA
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LICDA. EDITH RUTH VAQUERANO DE PORTILLO
PRESIDENTA DE JURADO

LICDA. ROSALINA RODRÍGUEZ RIVERA
PRIMER VOCAL

LIC. JULIO FRANCISCO DÍAZ OSEGUEDA
SEGUNDO VOCAL

ABRIL/2014

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Rosalina Rodríguez Rivera, Lic. Julio Francisco Díaz Osegueda, Licda. Edith Ruth Vaquerano de Portillo, a las 4:30p.m. del día Miércoles 11 de diciembre de dos mil trece.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

1-Ana Yesenia Parada Molina	Carnet 09-3465-2007
2-Dennis Fernando Salinas Bermúdez	Carnet 09-6067-2007
3-Fredy Alfonso Ortiz González	Carnet 09-0455-2001

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Aplicación de estrategias de relaciones públicas como proyección de imagen de los servicios de salud que presta la red hospitalaria en El Salvador."

PARA OPTAR AL GRADO DE:

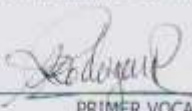
TECNICO EN RELACIONES PUBLICAS

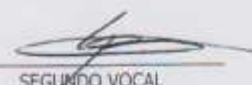
Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO, POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 11 de diciembre de dos mil trece.

F. 
PRIMER VOCAL
Licda. Rosalina Rodríguez Rivera

F. 
SEGUNDO VOCAL
Lic. Julio Francisco Díaz Osegueda

F. 
PRESIDENTE DEL JURADO
Licda. Edith Ruth Vaquerano de Portillo

DEDICATORIA

Glorifico a mi Dios todopoderoso por haberme permitido culminar este proceso de graduación en la Universidad Tecnológica de El Salvador, por darme la paciencia y sabiduría de haber superado cada uno de los ciclos en que estuve luchando por llegar a mi meta.

A mi esposa Patricia Cecibel de Ortiz por su amor, apoyo, paciencia y comprensión por el tiempo que no le dedique por culminar este triunfo.

A mis Pastores Oscar Alfonso Sánchez y Francisca de Sánchez quienes en todo momento estuvieron pendientes de mi desarrollo espiritual y profesional y hasta el último momento pusieron mi vida en las manos de Dios.

A mi madre Rosa Elvira González Marín quien siempre me ha ayudado a salir adelante, su apoyo y amor de madre ha sido fundamental para mi triunfo en esta carrera.

A mi padre y hermano Ignacio Ortiz y Carlos Ortiz por que sembraron una semilla en el desarrollo de mis estudios.

A mis compañeros de grupo Dennis Salinas y Yesenia Molina por que cada día nos esforzamos por salir adelante y superar cada etapa de esta investigación.

A mis demás familiares, amigos, catedráticos, compañeros de estudio en general por su apoyo y ayuda en todo momento.

Fredy Alfonso Ortiz González

DEDICATORIA

Dedico este triunfo obtenido a: Dios todopoderoso por haberme dado la sabiduría y la paciencia para poder completar cada uno de los pasos detallados en esta investigación.

A mis padres: Sergio Fernando Ruballo Salinas (Q.E.P.D) por el apoyo que en vida recibí por parte de el, Ana Julia Bermúdez Luna por el apoyo incondicional que cada día recibo de ella, por su amor, su protección y su manera de educar mi vida.

A mis Hermanos Luis Stanley Salinas y Clelia Arlett Salinas con amor fraternal por apoyarme en cada faceta de esta investigación.

A mi prometida Ana Beatriz Echeverría Bonilla por su amor incondicional en esta etapa de mi carrera profesional.

A mis compañeros de grupo: Fredy Ortey y Yesenia Molina quienes siempre mostraron una actitud positiva y me impulsaron a finalizar este proyecto.

A nuestro asesor Julio Díaz quien mostró esmero, dedicación y paciencia en ayudarnos a desarrollar cada capítulo de esta investigación.

A nuestro jurado calificador quienes con mucho profesionalismo entendieron de una forma clara y concisa el desarrollo de la investigación.

Dennis Fernando Salinas Bermúdez

DEDICATORIA

Le agradezco a Dios todopoderoso por haberme guiado, por haber sido mi fortaleza en momentos de debilidad, por haber proveído todo cuanto necesite, por el aprendizaje y experiencias a lo largo de mi carrera.

Le doy gracias a mi amada madre Coralia Parada por haber sido pilar fundamental, por haberme apoyado incondicionalmente y por los valores que me ha inculcado.

A mis hijos Aldo Damián y Diego Eduardo quien después de Dios son el motor que impulsa mi vida por haberme comprendido por mis largas ausencias y falta de atención y tiempo para ellos.

A mis hermanos por ser parte importante en mi vida y por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida.

Mil gracias a Edgar Américo Morazán (Q.D.E.P.) quién fue la persona que me motivo a retomar mis estudios y siempre confió en mí y en mis capacidades.

Al pastor y amigo Lic. Carlos Arturo Merche, por haber sido de gran ayuda y apoyo en los momento de mayor dificultad, por haberme orientado y motivado a seguir adelante, cuando me faltaron fuerzas

A mi jefe Ismael Navarrete por ser una persona comprensible, por haberme otorgado todos los permisos que necesite.

A mi amigo Francisco Cedillos, por haberme apoyado y haber colaborado de gran manera para ser posible este triunfo.

Gracias a mi compañero de tesis Dennis Salinas, por haberme tenido paciencia y sobre todo por haber hecho de su familia una familia para mí.

A Fredy Orteza, compañero de tesis, por haberme apoyado, gracias por haber compartido cosas importantes de su vida conmigo.

Agradezco al Lic. Julio Díaz, asesor de tesis por la ayuda que nos brinda.

Al jurado en la defensa, Lic. Edith de Portillo y Lic. Rosalina Rodríguez, gracias por compartir su experiencia profesional con nosotros.

Ana Yesenia Parada Molina

INDICE

Introducción.....	i
Capítulo I Planteamiento del Problema	
1.1 Formulación del problema.....	1
1.2 Justificación del problema.....	3
1.3 Enunciado del problema.....	4
1.4 Delimitación.....	4
1.5 Objetivos de la investigación.....	4
1.5.1 Objetivo general.....	4
1.5.2 Objetivos específicos.....	5
Capítulo II Marco Teórico Conceptual	
2.1 Marco Histórico.....	6
2.1.1 Antecedentes del Hospital Rosales.....	6
2.1.2 Antecedentes mediáticos.....	10
2.1.3 Historia de las Relaciones Públicas.....	14
2.2 Marco Conceptual.....	19
2.2.1 Las Relaciones públicas en las Instituciones de salud.....	19

Capítulo III Investigación de campo

3.1 Método.....	47
3.2 Sujetos de estudio.....	47
3.3 Presentación de Resultados.....	48

Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones.....	162
4.2 Recomendaciones.....	164

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende indagar cuales han sido la principales causas de percepción desfavorable en la población y sus usuarios.

Nuestro objetivo principal en esta investigación es encontrar solución a la percepción desfavorable que tiene el Hospital Rosales: El Capítulo I contiene la formulación del problema, justificación, enunciado, delimitación y objetivos de la investigación.

El Capítulo II contiene el Marco Histórico, el Marco Conceptual con antecedentes y bibliografía de la investigación.

El Capítulo III se detalla el método de la investigación, sujetos de estudio y la presentación de los resultados.

El Capítulo IV contiene las conclusiones y recomendaciones de la investigación, con los respectivos anexos que respaldan la misma.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El sistema hospitalario en El Salvador en las últimas dos décadas y media ha tenido una percepción desfavorable por parte de sus públicos, a consideración de los medios de comunicación y la sociedad en general.

El Hospital Nacional Rosales es el principal centro de atención a la salud a nivel nacional, por ello la demanda de pacientes es completamente inmensa, cientos de personas a diario pasan por las diferentes áreas de este nosocomio, motivo por el cual los servicios de: Médicos, enfermería, medicinas y de laboratorio no logran satisfacer la demanda.

Según análisis de contenido en las publicaciones de La Prensa Gráfica en los meses de julio hasta el 24 de agosto se observa que las notas informativas sobre el nosocomio dan a conocer todas las carencias que este posee, la saturación sobre los pacientes con problemas renales, desabastecimiento de medicamentos, atención por accidentes de tránsito en exceso y el equipo dañado; debido a estos inconvenientes los usuarios se sienten insatisfechos lo cual provoca una imagen desfavorable de la institución.

Las noticias publicada por La Prensa Gráfica en las sección social el día jueves 18 de julio de 2013, se manifiesta que el Hospital Rosales no tiene en existencia siete medicamentos contra el cáncer y hemofilia (ciclofosfamida, cisplatino, citarabina, melfalán, fludarabina, capecitabina, factor VIII y factor

IX). El viernes 19 de julio del presente en el mismo periódico, que el equipo técnico del Hospital Rosales (resonancia magnética) está dañada lo cual provocó que 375 pacientes no tuvieran acceso a este examen y por ende retrasaran sus tratamientos al no tener un diagnóstico.

El martes 20 de agosto del corriente en la sección nación se describe como la sala de emergencias del nosocomio en cuestión se encontraba saturada por pacientes con problemas renales crónicos, el 50% de estos pacientes esperaba que hubiese una cama disponible en la unidad de medicina y poder recibir tratamiento, esto denota la no capacidad de camas y médicos especialistas.

Al analizar toda esta información es notorio que las consecuencias han sido bastante negativas debido a la demanda que el hospital tiene, pacientes renales, con cáncer, equipo dañado (resonancia magnética), camas insuficientes y desabastecimiento de medicamentos ponen claramente en peligro la vida de los pacientes.

Históricamente este hospital ha sido muy cuestionado debido a este tipo de problemas que con mucha frecuencia ocurren, hasta este momento se sabe por medio de La Prensa Gráfica que el equipo de resonancia magnética sería reparado en 15 días lo cual no ha sido constatado por el medio en cuestión, esta y otras debilidades ya descritas hacen posible que el Hospital Rosales tenga una percepción desfavorable de sus públicos principalmente entre sus pacientes afectados por las mismas.

Es importante que el Hospital Rosales que es uno de los principales hospitales de El Salvador, debe generar confianza a los pacientes que a diario hacen uso de este nosocomio.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La buena imagen en las instituciones gubernamentales principalmente de las que se encargan de salvar y guardar la salud de las personas es importante, a través de la imagen se genera confianza en la sociedad y permite que las personas puedan tener una mejor referencia. A través de este trabajo pretendemos descifrar cual es el motivo por el cual este nosocomio tiene una imagen desfavorable en la población, siendo nuestro principal interés encontrar la solución respectiva a este problema.

Pensamos que es necesario y urgente dar una respuesta favorable a la situación que acontece en el Hospital Rosales de carácter urgente, por ser el principal hospital del país y por la demanda que en este existe.

Nuestra meta principal es aportar sugerencias al departamento de relaciones públicas del hospital, para poder corregir todos aquellos sucesos que provocan rechazo por la población.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El Hospital Rosales como la institución principal en el área de salud en la sociedad salvadoreña ha sido duramente cuestionado en los medios de comunicación principalmente en los medios escritos, lo que ha provocado un deterioro en su imagen y aceptación en la población.

¿Cuál es el grado de repercusión desfavorable que tiene la imagen del Hospital Rosales en la población salvadoreña?

1.4 DELIMITACIÓN

Esta investigación se realizará en cuatro meses comprendidos desde el 30 de julio hasta el 16 de diciembre de 2013, se realizará trabajo de campo en el área metropolitana de San Salvador y en los pacientes del Hospital Rosales al recopilar información a través de encuesta.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Investigar las principales causas que permiten que el Hospital Rosales tenga una imagen desfavorable en la población salvadoreña.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Buscar revertir la imagen desfavorable que tiene la población salvadoreña sobre el Hospital Rosales.
- ✓ Proporcionar propuestas de solución al departamento de relaciones públicas del Hospital Rosales.
- ✓ Generar información favorable en medios de comunicación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 MARCO HISTÓRICO



2.1.1 ANTECEDENTES HOSPITAL ROSALES

El Hospital Rosales inicio su construcción el 9 de Abril de 1891, fueron muchos los recursos que fueron donados por Don José Rosales. Durante la ceremonia fue colocada una caja metálica la cual contiene una plancha de cobre con la siguiente inscripción: "Bajo la protección de Dios todopoderoso, y con los cuantiosos recursos donados por Don José Rosales, se comienza la obra de éste Hospital, siendo presidente Don Carlos Ezeta, quien puso la primera piedra; y bendijo la obra el ilustrísimo señor obispo Adolfo Pérez y Aguilar. San Salvador, Abril 9 de 1881". Para la construcción del Hospital Rosales se contrató la Cocieté Forges d'Aiseau, de Bélgica, casa que estaba

representada por el señor Carlos Kimps, siendo su apoderado el doctor Hermógenes Alvarado P. escritura que se firmó el 1° de Junio de 1892. Finalmente el 13 de Julio de 1902, se inauguró el edificio, siendo de esta manera que en el año de gracia de 2002, después de 100 años, orgullosamente, es nuestro máximo centro de beneficencia, el Hospital Rosales honra en el patio principal una estatua al señor José Rosales, a su imperecedera memoria, a su elevado altruismo. Cuando se inauguró el Hospital Rosales, sendos discursos de merecimiento nacional fueron pronunciados por el General Juan José Cañas autor de la letra de nuestro Himno Nacional; y con emotivo agradecimiento por el doctor David J. Guzmán. Esta virtud de gratificación de sentimientos, ha sido siempre una demostración de coexistencia espiritual entre los salvadoreños. El Hospital Rosales consta con un terreno de 57,000 mts. cuadrados, con un área efectiva de 151 mts. por 109.73mts.¹

Don José Rosales, primer donante del viejo Hospital, nació y murió en San Salvador, 1827 - 1891. Fueron sus padres el Coronel José Rosales y Sáenz, de origen hispano; y doña Josefa Herrador.

Don José Rosales inició sus estudios en el convento de los Padres Franciscanos, San Salvador; y los continuó en Guatemala. Contrajo matrimonio con Doña Carmen Mena Ungo, pero no dejó descendencia. En su vida pública representó a San Salvador y a Chalatenango, donde tenía intereses comerciales.

¹ http://www.medicosdeelsalvador.com/Detailed/Hospitales/Hospital_Nacional_Rosales_1476.html

Fue alcalde de San Salvador en 1860 y en 1876; senador nuevamente en 1884 - 85, y este año vicepresidente de la Alta Cámara. Por otra parte, se le elije tercer designado a la Presidencia de la República. En plena revolución, recibió el mando de la nación el 18 de Junio de 1885, y lo entregó al General Francisco Menéndez, el 22 de Junio del mismo año, según el convenio de San Andrés. El 4 de Diciembre de 1885, el General Menéndez lo nombró consejero de Estado. Por razones de salud y habiendo aceptado la sugerencia de su pariente el señor arzobispo Don Antonio Adolfo Pérez y Aguilar, dictó su testamento a favor del Hospital de San Salvador. Su trágico presentimiento, había de cumplirse: Don José Rosales no tuvo la oportunidad muy merecida, de ver como se levantaban los basamentos de la muy deseada por él, Casa de los Enfermos de San Salvador, ya que falleció el 7 de Abril de 1891, y cuyos restos mortales reposan en el polígono B del cementerio Los Ilustres de ésta capital.

El Hospital Rosales desde su fundación ha tenido como misión: ser un Hospital Nacional especializado de referencia, encomendado para proveer servicios especializados de medicina y cirugía en las áreas de emergencia ambulatoria y hospitalización, cuyos esfuerzos son dirigidos hacia la población salvadoreña mayor de doce años. Como visión: Constituirse en un verdadero hospital de referencia dentro del Sistema Nacional de Salud y resolver las patologías del Tercer Nivel de atención en las áreas de Medicina interna y Cirugía.

En la actualidad dicho nosocomio está integrado por 2154 personas, entre médico (327) y personal administrativo (510) integrado por 120 departamentos distribuidos en áreas, servicios y unidades.

Las especialidades del Hospital Rosales se distribuyen en

Medicina interna y cirugía general, se desglosa de la siguiente manera:

1. Medicina Interna: (Medicina nuclear, Nefrología, Radiología, Hematología hematooncología, Neurología, Cardiología, Cuidados intensivos, Dermatología, infectología, Gastroenterología, Endocrinología).
2. La cirugía general: (Anestesiología, Otorrinolaringología, Oncología, Neurocirugía, Urología, Cirugía plástica, Ortopedia y traumatología, Patología, Fisiatría, Oftalmología, Cirugía maxilofacial, Cirugía Cardiovascular, Cirugía torácica, Coloproctología)²

En los hospitales diariamente desfilan miles de salvadoreños en búsqueda de ayuda para el tratamiento de sus enfermedades. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) declara que el acceso al servicio de salud es uno de los derechos fundamentales a los cuales tiene acceso una persona, pero este servicio tiene que ser de calidad y a un costo monetario que se ajuste a las condiciones de la formación económica y social de cada país. El Salvador presenta un alto índice de enfermedades ocasionadas, ya sea, por las deplorables condiciones medios ambientales por el descuido de prevención de personas, por otros.

² http://www.medicosdeelsalvador.com/Detailed/Hospitales/Hospital_Nacional_Rosales_1476.html

Actualmente la calidad de la atención es deficiente ya que se atienden únicamente emergencias dejando de lado otro tipo de atención según fuentes en el que este primer acercamiento con personal administrativo tuvimos acceso.

Según la Licda. Claudia Larín Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Hospital Rosales, la institución proyecta una buena imagen a los usuarios, dato que recogen de las evaluaciones de aseguramiento de la calidad que ellos efectúan todos los días a los pacientes, en donde ellos manifiestan estar bien evaluados.

Es importante resaltar que no cuenta con presupuesto para publicidad, por ello únicamente llevan a cabo acciones de Relaciones Publicas donde el vocero es el Director del Hospital Rosales.

A través de los medios de comunicación constantemente se transmiten noticias poco favorables para el hospital como por ejemplo mala atención, desabastecimiento, de medicamentos, falta de equipo, deterioro de las instalaciones y falta de mantenimiento

2.1.2 ANTECEDENTES MEDIATICOS:

El departamento de Relaciones públicas del Hospital Rosales tiene una estrategia de comunicación interna y externa, la cual se distribuye en tres áreas: Atención a la prensa, Eventos Protocolo y sociales y atención al paciente, podemos destacar que la primera área se encarga de atender a los medios de comunicación brindando información de todo lo relacionado con la institución, las actividades y funciones que el Hospital realiza, con el fin de resaltar lo positivo de la institución, el departamento de Relaciones Públicas

se auxilia de los medios de comunicación y no lo hace como publicidad. Los boletines informativos es otro medio que utilizan para dar a conocer los aspectos positivos de la institución. Las redes sociales se incluye también en esta área pues a través de ellas se encargan de colocar parte de lo que hacen y que a su criterio es importante que la población conozca y este medios se los facilita de gran manera y sin costo alguno.

Eventos protocolo y sociales se encarga de realizar todas las actividades sociales del hospital con instituciones públicas y privadas como universidades, iglesias y colegios, los cuales acuden a ellos por diferentes motivos y causas, para lo cual en el departamento ya cuenta con un espacio de tiempo dedicado a estas para que de esta manera todo lo que salga sea de fuentes fidedigna. La atención al paciente o cual representa para el departamento de relaciones públicas una de las mayores prioridades, pues en general todas las actividades que el Hospital Rosales son con único objetivo final de dar una buena atención personalizada a los usuarios.

Según la Licda. Larín para poder prestarles un servicio con excelencia y mejorar paulatinamente la mala percepción de las personas hacia el nosocomio.

Atención al paciente es una área donde se le da seguimiento a los casos especiales como por ejemplo aquellas personas que requieren algún medicamento con el que la institución no cuenta, dicha área gestiona trámites para ver de qué manera se resuelve la necesidad del paciente, lo

mismo sucede con intervenciones con costos elevados, en casos de personas que necesitan algún aparato, sillas de ruedas andaderas esto es gestionado mediante donaciones que el hospital recibe de instituciones privadas, lo cual es de mucha ayuda para poder darle respuesta oportuna a la necesidad de los usuarios.

Externamente el departamento de relaciones públicas trata de tener una muy buena relación con los medios de comunicación, a pesar de manifestar la afinidad que existen entre ellos y los periodistas siempre hay noticias de forma negativa por parte de estos mismos.

Se generó la pregunta a la Licda. Claudia Larin. ¿Por qué la mala imagen del Hospital Rosales? A lo cual respondió: “toda la gente quiere venir a este hospital y se les explica que contamos con niveles de atención se les manda al hospital de su localidad pero igual las personas dicen que aquí la atención es más completa. En los periodos electorales las cosas son más difíciles y negativas, a los periodistas les dan orden de atacar al hospital, de tirar a matar, algunos periodistas amigos sacan lo mejor”

De esta respuesta otra pregunta: ¿cómo contrarrestan los ataque de la gente? “ no podemos contrarrestar los ataque no podemos contestar todas las preguntas, solamente podemos contar lo que hacemos, aclarar cada cosa negativa sería una serie de discusiones, como toda institución tenemos cosas negativas y positivas y nuestro objetivo es no tapar las negativas y resaltar la positivas, igual mente tenemos empleados excelentes y otros que

de verdad con esta gente se trata de trabajar mediante la unidad de formación profesional para que la capaciten en atención al cliente pues hemos detectado que a la gente lo que le interesa es el buen trato , muchas veces no se les soluciona el problema pero si fue bien atendido se van conforme.” Esto manifestó la Licda. Larín.

En cuanto a las noticias publicadas en los periódicos de mayor circulación del país como son La Prensa Gráfica, El Diario de Hoy y Diario El Mundo en los períodos comprendidos en los meses de julio y agosto del 2013; donde se publica la falta de medicina para pacientes con cáncer y el factor VIII, la respuesta que se recibió fue que el hospital nunca pasa mucho tiempo desabastecido de estos medicamentos, aunque también afirmo que un poco de desabastecimiento es de alguna forma bueno para el hospital ya que lamentablemente es así como les ponen más atención.

Es así manifiesta la Licda. Larín que se las arreglan para poder sacar adelante la imagen del Hospital Rosales, puesto que no les es permitido a los Hospitales Nacionales hacer ningún tipo de publicidad, únicamente el Ministerio de Salud lo puede hacer a nivel de red hospitalaria por lo que hacen uso de otro tipo de herramientas, como se describe anteriormente ya que no les es necesario posicionarse de la gente o proyectar una imagen, “ lo primero es mantener satisfechos a las personas del hospital para que estas puedan proyectarlo hacia afuera.” Esto manifestó la Lcda. Claudia Larin, Jefe del departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, del Hospital Nacional Rosales.³

3 Entrevista a Licda. Claudia Larín Jefe de Comunicaciones Relaciones y publicas Hospital Rosales

2.1.3 HISTORIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

Las relaciones públicas vienen desde tiempos de la antigüedad pues eran usados por los tribales en cierto modo las usaban para motivar el respeto que debía tenerse al jefe y este las aprovechaba para hacer valer su autoridad. En la antigua Grecia se solía usar para persuadir al público a través del teatro. Fueron los romanos quienes introdujeron los vocablos propios de la profesión república (cosa pública) la vox populi (la voz del pueblo). Luego de la caída del impero romano las relaciones publicas tuvieron un desenlace mínimo pues en esa época no era permitido expresar las ideas de manera libre.

Fue el renacimiento que introdujo la libertad de expresión y el intercambio de ideas que fue lo realmente le dio a las relaciones publicas el impulso que necesitaba para no parar de crecer y desarrollarse hasta llegar a ser lo hoy en día son. Fue estados unidos el país que más contribuyó al desarrollo de las relaciones públicas luego de la segunda guerra mundial, hay épocas que distinguieron las diferentes etapas:

- 1600-1800: las relaciones públicas fueron fundamentales para las necesidades de los colonos que en esta época luchaban por su independencia haciendo uso de diferentes medios como prensa, teatro y folletos. Gran Bretaña también intentaba someter o controlar sus colonias en esta misma época.

- 1800-1865: en esta época la opinión pública obtuvo un desarrollo importante ya que es en esta época que se discutían diferentes temas como: la esclavitud, el sufragio femenino y laicismo temas que fueron de gran revolución para el mundo entero, la prensa era quien manejaba todos estos temas, ideas y situaciones esta carencia de conocimiento.
- 1865-1900: en esta época se marcó grandemente debido a la depresión económica esto llevo a dañar fuertemente la imagen del sector industrial, en estos momentos no se tenía conocimiento de la importancia de contar con la aceptación del público y de una buena imagen, por lo que no les importaba hacer uso de mentiras y falsedades en las noticias que se daban a conocer por los agentes de prensa.
- 1900-1919: Levy Lee aparece como pionero de las relaciones publicas y hasta hoy día es considerado padre de estas por su gran aporte al desarrollo y crecimiento como una profesión, fue él quien inicio la política de informar al público de manera abierta convirtiendo información privada en publica. En año de 1917 fue creado el comité de Información Pública (conocido también como Comité Creel) conocido también como comité de los 12 sabios y creado por Wilson. Este estaba dedicado a lograr convencer a los ciudadanos estadounidenses dar su apoyo para que EEUU pudiera entrar a la primera guerra mundial, las relaciones publicas fue utilizado como herramienta política fue un gran reto pues en esta época la casa blanca tenía una política y estaba basada en la no intervención militar por lo que fue muy difícil manejar esta situación.

- 1919-1929: en esta etapa es cuando aparece Edward Bernays quien hoy en día se conoce como padre teórico de las relaciones públicas a través de los muchos libros y en la práctica y con mucho esfuerzo fue como logro desarrollar y mejorar la imagen de la profesión, así mismo destacó la importancia y necesidad de atender y escuchar al público para trabajar en las necesidades de estos.
- 1929-1941: Las relaciones públicas cobran gran importancia, ya que tras la Gran Depresión se hace sumamente necesario reivindicar a las empresas y explicar su contribución al sistema económico.

En Europa las relaciones públicas no crecen con la misma intensidad que en Estados Unidos debido a la presencia de gobiernos totalitarios que impidieron el desarrollo de la disciplina.

Posteriormente destacan los siguientes hitos:

- Justo en 1946, con la caída de estos regímenes totalitarios europeos, surgen las asociaciones nacionales que agrupan a los profesionales de las relaciones públicas. La primera de ellas se creó en los Países Bajos.
- En 1948 Gran Bretaña crea el Instituto de Relaciones Públicas.
- En los años 1950 surgieron asociaciones en Grecia, Bélgica, Suiza, Italia y España, entre otros países.
- En 1955 se funda la Asociación Internacional de Relaciones Públicas (IPRA).

- En los años 1960 las asociaciones se agrupan en una organización, la Confederación Europea de Relaciones Públicas (CERP).
- En 1960 se crea la FIARP (Federación Interamericana de Relaciones Públicas), reconocida por la OEA.
- En 1984 se convierte en la CONFIARP (Confederación Interamericana de Relaciones Públicas) al sumarse España.
- En 2001 Natalia Martini crea el Primer Portal de Relaciones Públicas (RRPPnet).

Las relaciones públicas trabajan con diversos intangibles:

- Identidad: Es el ser de la organización, aquello que la caracteriza y diferencia del resto. Sobre esta identidad trabajan las relaciones públicas, básicamente gestionando otros dos intangibles: la cultura organizacional y la filosofía.
- Filosofía: Plantea el objetivo global de la organización y el modo de llegar a él. Establece una misión (el beneficio que la organización proporciona a su público), valores (por los cuales se rige la organización) y visión (a dónde quiere llegar, que debe ser un objetivo difícil de alcanzar pero no utópico).
- Cultura: Se da por el proceder o modo de actuar de la organización en su conjunto. Tiene que ver con los valores que se fomenten y el modo de orientar la actuación de la organización.

- Imagen: Es aquella representación que la organización desea construir en los stakeholders con los cuales la organización se relaciona o construye vínculos comunicativos.
- Reputación: Es aquella representación mental que se hace el público sobre una organización a través de las experiencias (directas o indirectas) que hayan tenido con la misma y de la forma como la organización se comunica con sus stakeholders.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

EL presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal estudiar la función e importancia de la aplicación de estrategias de Relaciones Públicas como proyección de imagen de los servicios de salud que presta la red Hospitalaria de El Salvador, específicamente del Hospital Rosales

Para poder analizar este fenómeno es necesario un grupo de conceptos después del estudio como ¿qué son las Relaciones Públicas y sus funciones? ¿Qué papel juega en las instituciones gubernamentales del área de salud? entre otros términos. Los conceptos que se definen a continuación están tomados de las diferentes opiniones de distintos autores de Relaciones Públicas.

2.2.1 LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD.

En todas las organizaciones existen necesidades de información, comunicación de doble vía y trato adecuado a los públicos internos como externos. La misma estructura de las instituciones plantea ciertas restricciones, barreras y requerimientos que están estrechamente ligados al contenido, cantidad y flujo de la comunicación.

Las instituciones dedicadas al cuidado de la salud no son una excepción; por el contrario, en ellas se presentan realidades, actitudes y comportamientos que plantean retos en el aspecto ético de las Relaciones Públicas, que

tienen que ver con el trato a los demás, la información oportuna, los valores de verdad y solidaridad.

Es sabido que las personas que acuden a un centro de salud lo hacen por una necesidad específica: acceder a un tratamiento médico para recuperar su salud. Esta necesidad es impostergable y cualquier elemento perturbador agrava el malestar por la carga emotiva que conlleva.

Igualmente, el personal de la institución enfrenta presiones, urgencias de comunicación, y limitaciones que muchas veces escapan a su desempeño, pero ante los cuales debe responder con una actitud serena, amable y ampliamente responsable en el trato a los demás.

El comportamiento ético es fundamental en estos casos, pues un manejo inadecuado de la información, como por ejemplo hacer público la existencia en el centro de salud de pacientes portadores de virus terminales, ocasionaría mayores crisis a las existentes por el resquebrajamiento de la salud.

Igualmente un trato inadecuado atenta contra el grato ambiente que debe reinar en estas instituciones, dada la alta sensibilidad de las personas internadas y sus familiares.

En tal sentido, en el presente trabajo se analizan algunos aspectos básicos de esta problemática:

- ✓ La interacción humana crea necesidades de comunicación y manejo adecuado de relaciones humanas,

- ✓ La aplicación de las Relaciones Públicas crea retos al personal que labora en las instituciones de salud, y La importancia de un código ético que regule las acciones de los encargados de las Relaciones Públicas.

INTERACCIÓN HUMANA

Los Relacionistas Públicos se interesan en conocer gente, en aprender cómo y porqué se comunican y en lograr relaciones positivas y productivas conforme a las necesidades particulares de cada institución.

Cada persona desempeña numerosos papeles en el transcurso de sus vidas. En este proceso ella "emplea una diversidad de máscaras" (O'Brien, 1983) mientras realiza sus trabajos y sus deberes sociales. Estas máscaras a menudo las protegen en sus relaciones con los demás. La máscara puede ser, y casi siempre lo es, una armadura con la cual los seres humanos se encaran con el mundo y sus problemas.

La capa exterior de su propia personalidad podrá acuñarse como las "numerosas caras" con las que intenta vivir, conocer y trabajar. La persona siempre trata de mostrar la máscara adecuada para el papel o situación en que se vive y de demostrar que es capaz de tener siempre la situación en sus manos. Por ejemplo, se puede mostrar alegre, feliz, triste, colérico o en paz, según lo demande la circunstancia.

Es decir, las personas pueden ocultar todo aquello que se identifica socialmente como indecente, inaceptable, no placentero o inútil, bajo la

máscara o coraza en sus tratos con los demás. También podrá ocultar mucho de ella misma y simular actitudes ajenas a la verdad.

Estas máscaras se ponen de manifiesto cuando se trabaja con personas que han sufrido el resquebrajamiento de la salud, que anhelan mantenerse saludables y alcanzar un estado de bienestar en el cual puedan sentirse contentos y ser más productivos.

El personal del centro de salud, sea cual fuere su función o nivel debe aceptar la existencia de estos hechos y tratar de entender la dificultad, preocupación y angustia de los enfermos, de sus familiares y de las máscaras que cada uno de ellos tiene en ese momento: dolor, preocupación, tensión, ansiedad, o inquietud.

Cada persona que labora en el centro hospitalario forma parte de un solo cuerpo y debe entender que, independiente de su trabajo especializado, está inmerso en la aplicación de una misma política institucional de relaciones humanas.

Cada trabajador puede ser instrumento de factores o medidas que permitan sobrevivir, salvar o aún hacer más llevadera la enfermedad.

Lo que cada trabajador aporta a la situación, a los pacientes o familiares es importante. Por ello todo el personal de las instituciones de salud necesita reconocer que la comunicación y la aplicación de adecuadas Relaciones Públicas, que son la expresión organizada de las relaciones humanas, es esencial en sus vidas y en su trabajo.

APLICACIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD

Hay quienes piensan todavía que las Relaciones Públicas son meras acciones sociales, y de igual manera, otros que son pura comunicación. Ni lo uno ni lo otro.

Uno de los principios básicos de las Relaciones Públicas, es el lograr el mutuo entendimiento entre la institución y sus públicos. Proporciona profundidad al sentido de responsabilidad social en las empresas y contribuyen al bienestar público. Sirve también para mejorar las relaciones que nuestra sociedad requiere.

Para ello las Relaciones Públicas deben instituir el diálogo, como fundamento esencial para la convivencia entre los diversos estamentos internos de la institución, así como entre la institución y su público externo.

Hoy en día las Relaciones Públicas se centran en restablecer la comunicación en doble sentido: entre patrono y trabajador; entre productor y consumidor, entre la empresa y la comunidad; a fin de lograr recíprocamente los objetivos que se han propuesto y en definitiva la integración plena sobre ellos. (Simón y Soria, 1991).

El objetivo de las Relaciones Públicas debe ser compatible con el objetivo terminal de la institución, en este caso es el brindar servicios para el bienestar personal y social.

Es decir, en las instituciones de salud, el objetivo esencial de las Relaciones Públicas, no solo consiste en lograr la buena comunicación, sino ganarse la voluntad y predisposición del público externo. Al lograrse esta buena voluntad la institución de salud se encuentra en mejores condiciones para prestar sus servicios humanitarios.

Existe también un principio que está más acorde a las normas éticas que deben existir en las relaciones públicas de las instituciones de salud y es el siguiente:

Para lograr buenas Relaciones Públicas las instituciones no solamente deben obrar con acierto y honestidad, sino que deben también ilustrar y persuadir positivamente a la opinión pública, a fin de que ésta reaccione favorablemente y apoye los esfuerzos de dichas instituciones y no sean presa fácil de influencias negativas o desorientadoras. (Flores Bao,1985)

En las instituciones de salud, por la particularidad de los casos que allí se tratan, hay un ambiente permanente de alta sensibilidad. Las personas son altamente influenciables y cualquier rumor crea tensiones y conflictos. La desorientación está muy cerca y el enojo aflora con facilidad.

En los centros de salud no se puede aplicar el antiguo criterio mercantilista de "al diablo con el público"; la angustia ante el dolor y lo incierto de la enfermedad hace que nos aferremos aún más a la vida y es por ello que los pacientes adoptan actitudes que generalmente no aflorarían en situaciones normales.

Por ello, el principio ético planteado, es base primordial en un trabajo de relaciones públicas en centros de salud, en la medida que "no solamente se debe obrar con acierto y honestidad, sino que deben también ilustrar y persuadir positivamente a la opinión pública".

Las relaciones públicas deben formar, desarrollar y fortalecer la imagen de la institución ante la opinión pública, en nuestro caso, formada principalmente por los pacientes y sus familiares.

La capacidad de opinar con respecto a una entidad de salud es privativa de toda persona y grupo humano, y por ello la tarea fundamental de las relaciones públicas es promover que este tipo de opiniones sean las más adecuadas; si un usuario posee información suficiente y recibe atención adecuada, es capaz de emitir opiniones firmes y favorables sobre la institución de salud, como producto de la confianza que tiene con ella.

Como sabemos, en las relaciones centro de salud y paciente, la confianza es el elemento gravitante de las mismas. Si esta no existe, si hay un prejuicio o actitud negativa, se agrava la situación tanto para el paciente que cree no estar recibiendo el tratamiento adecuado, y para la institución que deberá convivir con un enfermo que encuentra todo mal y agrega nuevos conflictos, influyendo negativamente ante las demás personas (pacientes o visitas) del centro hospitalario.

Hay que agregar que el público actual ya no acepta informaciones parciales, distorsionadas, verdades a medias o exageraciones, sobre todo cuando se trata de información sobre la vida misma.

Como fondo de los objetivos para un programa de Relaciones Públicas con los públicos de una institución de salud, se encuentra la política general de la entidad, la misma que se pone de manifiesto en la actitud humanitaria y la filosofía de servicio hacia la comunidad.

La función de las Relaciones Públicas por tanto es clave para crear una filosofía institucional, formar actitudes positivas y desarrollar acciones comunicacionales, partiendo del interior de la propia institución, con los empleados que deben disponer de un agradable ambiente laboral para estar capacitados y brindar atención racional y equilibrada en cada situación que se presente.

Rex Harlow, un profesor pionero de las Relaciones Públicas y fundador de la Public Relations Society of America (PRSA), luego de revisar más de 500 definiciones de Relaciones Públicas y deliberar con líderes de la profesión llegó a la siguiente definición “ las Relaciones Públicas son la función característica de dirección que ayuda a establecer y mantener unas líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación, entre la organización y sus públicos; implica la gestión de problemas o conflictos; ayuda a la dirección a estar informada de la opinión pública y hacer sensible a la misma; define y enfatiza la responsabilidad de la dirección para servir al interés público; ayuda a la dirección a estar al corriente del cambio y a

utilizar de manera eficaz, sirviendo de sistema precoz de aviso para facilitar la anticipación a tendencias; y utiliza la investigación, el rigor y las técnicas de la comunicación ética como herramientas principales.¹

Las Relaciones Públicas son aceptadas en todo el mundo como una ciencia que se utiliza para la Dirección y Administración de las empresas a su vez son sinónimos de éxito y eficacia de planeación estratégica de la empresa ya sea pública o privada, grande o pequeña²

Considerando lo importante y urgente que es mejorar la imagen que actualmente posee el Hospital Rosales nuestra definición de Relaciones Públicas es la siguiente: “Es una estrategia de investigación que a través de investigación, planeación y evaluación ayuda a identificar oportunidades de mejorar y re direccionar posibles problemas a nivel comunicativo o de posicionamiento”.

Funciones de las Relaciones Públicas en la empresa

El departamento o consejero de Relaciones Publicas tiene un papel importante en la dirección de la empresa, siendo su función, la de mantener las adecuadas relaciones de una organización, empresa, Holding o colectivo determinado, con sus distintos públicos, de los que dependemos para la viabilidad y consecución de unos objetivos.

1 Dennis L. Wilcox Et All. Pag. 4 Relaciones públicas Estrategias y tácticas sexta edición

2 Edward L. Bernays y otros Public Relations, the and the American Scene a Bibliography.

previamente fijados, siendo indispensables la utilización de tácticas de Comunicación Integral, Marketing y Empresa sabiamente combinadas con las relaciones Publicas.

La práctica de Relaciones Publicas tiene por objeto analizar tendencias, predecir sus consecuencias, asesorar a la dirección de la organización, así es como el establecimiento de programas de acción que sirvan tanto

al interés de la misma, es decir: empresa, institución, como de sus públicos.

Las Relaciones Públicas están basadas no solo en una imagen mejor de la organización, si no en la propia realidad empresarial del momento, ya sea que deba ir acorde siempre la calidad y resultados con la imagen. Una buena imagen es muy difícil de conseguir, pero muy fácil de perder si no se cuida constantemente por parte del especialista en Relaciones Publicas.

Antes de cualquier intervención de Relaciones Publicas deberán evaluarse, en primer lugar, todos los puntos de acercamiento y divergencias existentes entre la empresa y el público, a través de una investigación científica de este último.

Esta tarea tiene como fin poder contar con el conocimiento para poder posteriormente asesorar a su cliente sobre que actitudes debe de tomar y que lineamiento debe de seguir, creando de esta manera una sólida base de comprensión, credibilidad u confianza, utilizando para ello los métodos de persuasión más apropiados para obtener apoyo del público.

Herramientas de las Relaciones Públicas.

Las Relaciones Publicas necesitan valerse de ciertas herramientas, para poder facilitar y hacer más efectivo su trabajo. Las acciones de relaciones públicas y la difusión periodística, sin lugar a dudas, son las herramientas básicas para el posicionamiento de la imagen empresarial ante la opinión pública.

Los medios de comunicación son el vínculo para dar a conocer a la sociedad los logros, crecimientos y beneficios que tienen las empresas. Para realizar esta tarea, es importante conocer las necesidades de la empresa y brindarle un asesoramiento adecuado que implique el consejo técnico sobre que comunicar, a quien comunicárselo y como dirigir la información a los medios.

La estrategia con los medios debe tener como objetivo transformar lo que la empresa quiera comunicar en noticia, y de esta manera, incrementar la credibilidad del mensaje a difundir logrando una mejor aceptación en la opinión pública, pero siempre diferenciando la labor desempeña la publicidad.

Existen diversas acciones en la que los medios de comunicación ayudan al posicionamiento de la imagen empresarial como son:

- Las conferencias de Prensa
- Lanzamientos o Presentaciones de Productos o Servicios
- Reuniones Ejecutivas
- Seminarios

- Tours de prensa

¿Qué es publicidad? ¿Para qué nos sirve?

La necesidad de hacer publicidad parece ser parte de la naturaleza humana, y esto ha sido una evidencia desde tiempos muy antiguos. La publicidad tiene 5 mil años de historia registrada hasta la época actual, de los cuales la parte más significativa comenzó cuando Estados Unidos surgió como una gran nación industrial hace casi 100 años.

Publicidad: una comunicación estructurada y compuesta, no personalizada de la información de la información que generalmente pagan patrocinadores identificados, que es de índole persuasiva, se refiere a productos (bienes servicios e ideas) y se difunde a través de diversos medios. ³

Divulgación de noticias o anuncios, de carácter comercial, para atraer posibles compradores, espectadores, usuarios, etec. ⁴

³ Arens William Publicidad I, VII edición, Capítulo I, pág. 7

⁴ Pedro Pablo Gutiérrez González y otros Diccionario de Publicidad pág. 262, Universidad de El Salvador.

Publicidad: método técnico que sirve para dar a conocer algo (por un patrocinador habitualmente identificado) ya sea un concepto una idea, una proporción de compra o simplemente una recordación, a través de medios de comunicación (directo y / o masivo) en un periodo determinado y persigue un fin meramente comercial.⁵

Considerando los conceptos anteriores Publicidad es: “Cualquier forma pagada de presentación interpersonal de ideas, bienes y servicios llevado a cabo por un patrocinador identificado generalmente a través de los medios de difusión”.

La publicidad utilizada por las Relaciones Publicas junto a sus herramientas llevan a infundir una imagen positiva, persuade, informa, convence, ayuda al posicionamiento, ayuda a difundir beneficios de marcas, es una herramienta del marketing y un tipo de comunicación muy estructurada.

5 Publicidad Comunicación Integral en Marketing, 2ª edición, Rubén Treviño

La Publicidad está dirigida a grupos de personas y no a individuos por lo que es impersonal o masivo. Los grupos pueden estar formados por usuarios o consumidores. Por lo regular los patrocinadores son quienes pagan la publicidad que llega a través de un canal llamado medio. Medio es cualquier vehículo pagado con el cual se presenta un anuncio a la audiencia meta. Mediante publicidad radiofónica, publicidad televisiva, anuncios de prensa, etc. para que las personas vean, lean o escuche los anuncios .además de estos medios de difusión hoy en día existen otros medios como por ejemplo correo electrónico y el internet.

Marketing historia, conceptos y herramientas

El término marketing aparece en el ámbito académico a comienzos de la primera década de 1900. Así en 1902 Jones impartió en la Universidad de Michigan un curso titulado “La industria distributiva y reguladora en Estados Unidos”, y en 1905 bajo la dirección de Kreusi se ofrece un curso titulado “Marketing de Productos” en la Universidad de Pennsylvania (Bartels, 1988). Desde entonces a lo largo de los años el concepto de marketing ha ido evolucionando, y al mismo tiempo se ha ido una extendiendo a otros campos. Para entender la relación que tiene con la publicidad se define de la siguiente manera:

Es el proceso de planear y ejecutar la concepción, la fijación de precios, la distribución y la promoción de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan las necesidades, deseos y objetivos percibidos de individuos y organizaciones.⁶

Marketing es la orientación administrativa que considera que las necesidades de los consumidores son fundamentales para el éxito de Una empresa.⁷

Marketing: proceso social y gerencial por el que individuos y agrupaciones obtienen lo que necesitan y desean creando e intercambiando productos y valor con otros.⁸

Según nuestro criterio Marketing es: una serie de procesos de planificación para crear valores y estrategias para dar a conocer un producto o servicio.

El marketing es un sistema que se dedica a vender, al posicionamiento, a crear valores para el cliente final o consumidor, analiza, precio, plaza, producto, promoción o publicidad.

El marketing, más que ninguna otra función de negocios, se ocupa de los clientes. Crear valor y satisfacción para los clientes constituye el corazón del pensamiento y la práctica del marketing moderno.

6 William Arens, Publicidad I, VII Edición, capítulo I pág. 13

7 J. Thomas Russell Kleppener publicidad 14 Edición

8 Kotler Armstrong, Marketing, Biblioteca Nacional octava edición parte I pág. 3

¿Qué es el Publicity?

Por varias razones, el publicity es más efectivo que la publicidad. Primero, porque la relación costo-beneficio es mejor que en la publicidad. Aunque no es del todo gratuito, tus únicos gastos suelen ser las llamadas por teléfono o mails enviados a los medios. Segundo, el publicity es más longevo que la publicidad; un artículo que hable de una empresa o institución de gobierno es más memorable que un simple anuncio. El publicity también llega a una audiencia más amplia.

Publicity: Es la forma de comunicación (positiva o negativa) que utiliza directamente los medios de comunicación en la que se involucra un producto, servicio o una empresa sin control y costo alguno para la organización.⁹

Práctica de crear y difundir información acerca de la compañía, sus productos, servicios o sus actividades corporativas para asegurar noticias favorables en los medios de comunicación de manera gratuita.¹⁰

Nuestra definición de publicity es: “Estrategia de Relaciones Públicas que utilizan las empresas o instituciones gubernamentales para poder posicionar una imagen, marca, servicio o producto sin incurrir en gastos.”

⁹ Treviño Rubén, Publicidad comunicación integral en marketing 2ª edición

¹⁰ En línea www.publirecta.com/dicc/diccionario-de-publicidad_p.php

¹¹ Pedro Pablo Gutiérrez González y otros Diccionario de Publicidad Universidad de El Salvador

Definiciones de encuestas

La investigación por medio de encuestas es similar a otros métodos de investigación como por ejemplo el censo con la diferencia que la encuesta casi siempre se dedica a examinar solo una parte de la población, mientras que el censo por lo general abarca a toda la población. La encuesta tuvo su aparición en el año de 1,880 cuando los políticos la emplearon para conocer actitudes es desde entonces que Las encuestas se desarrollaron en aplicaciones populares, aunque las tasas de respuesta para algunas encuestas declinaron. En algunos países se ha vuelto común la realización de encuestas mediante llamadas telefónicas, siento estas más fáciles, baratas y rápidas que el método cara a cara. Además de esto, los sondeos vía Internet se van tornando más populares, a pesar de las dificultades de tomar muestras de carácter científico en gran parte por la a Internet de ciertos sectores importantes en algunos países. Los encuestadores que utilizan encuestas por internet, deben trazar la muestra a partir de un gran panel de voluntarios y los resultados son sopesados para reflejar la demografía de la población de interés. Esto marca una diferencia en las encuestas populares a las cuales se someten quien quiera participar, más que una muestra científica de la población y, por ello, no son generalmente considerados como precisas.

La encuesta es el Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de personas, para averiguar tipificadas dirigidas a una muestra representativa de personas, para averiguar la opinión sobre un producto, bien, servicio, tema, acontecimiento.¹¹

Método de investigación ejercido sobre una parte elegida de la población para conocer la opinión sobre un determinado tema.¹²

Instrumento empleado por empresas u organizaciones e instituciones de gobierno para poder recabar información sobre un determinado tema.¹³

Según nuestro criterio Encuesta es: “Estrategia de recopilación de información a través de la entrevista directa para promover un servicio de bien común en la sociedad”

11 Pedro Pablo Gutiérrez González y otros Diccionario de Publicidad Universidad de El Salvador

12 En línea www.danaconnect.com/wiki/index.php/Glosario_de_terminos

13 Pedro Pablo Gutiérrez González y otros Diccionario de Publicidad Universidad de El Salvador

La entrevista

La evolución de la entrevista se enmarca en tres etapas fundamentales: La primera definida por el concepto de counseling (asesoramiento), que en psicoterapia y en psicotecnia se han empleado desde principios del siglo para explicar los problemas de validez de la entrevista. La segunda etapa se presenta con el desarrollo de las investigaciones concretas, que desde la perspectiva de la psicología social, en la que se han tratado los problemas de la entrevista desde el ángulo de la fidelidad para prever con exactitud el comportamiento de un sólo sujeto, sin que ello reflejara el uso de la técnica de entrevista como instrumento informal. Finalmente, la tercera se refiere la tercera se refiere a la acción recíproca entre la práctica y la metodología, buscando dársele al instrumento un soporte formal para apoyar la congruencia y coherencia entre objetivos de la investigación y su método, que es la que actualmente prevalece.

Entrevista es el proceso de comunicación en el que se mantiene una conversación con una o varias personas acerca de un tema para informar a un público de sus respuestas. (Según el Diccionario enciclopédico de Océano, 1996:594)¹⁵

Como grupo entendemos por entrevista que es una reunión o conferencia poco solemne que dos o más personas, en nombre propio o en representación ajena, celebran para resolver alguna dificultad o convenir las bases para algún acuerdo.

15 Socorro Fonseca Yerena Comunicación Oral, fundamentos y práctica estratégica segunda edición pág. 87.

La opinión pública ha sido el concepto dominante en lo que ahora parece referirse a la comunicación política. Y es que después de muchos intentos y de una más o menos larga serie de estudios, la experiencia parece indicar que opinión pública implica muchas cosas a la vez, pero, al mismo tiempo, ninguna de ellas domina o explica el conjunto. Además, con el predominio de los medios de comunicación modernos, en una sociedad masificada el territorio de la opinión parece retomar un nuevo enfoque.

También es necesario considerar que la opinión pública tiene una amplia tradición como campo de estudio. Y aun cuando se relaciona estrechamente con la democracia, se diferencia de ésta. Es decir, la opinión pública constituye sólo un sector dentro del amplio espectro de la comunicación política.

La opinión pública es una expresión de creencia que tiene en común los componentes de un grupo o público sobre un suceso controvertido de importancia general.¹⁶

Expresión que se realiza para hacer referencia al sentir general de la población determinado tema.¹⁷

En nuestro criterio Opinión pública es: “Es la capacidad del ser humano de poder expresarse con libertad en la discusión de cualquier tema”.

¹⁶ H. Frazier Moore et al. Relaciones Públicas principios, casos y problemas

¹⁷ Pedro Pablo Gutiérrez Gonzales y otros, Diccionario de Publicidad de Universidad El Salvador.

Comunicación Interna

La comunicación eficiente y oportuna es la clave del éxito en el trabajo en equipo de toda empresa y que es fundamental comunicar periódicamente, entre las personas implicadas en los procesos internos, el estado de las actividades planificadas

La función de la Comunicación interna es hacer del conocimiento de los empleados lo que piensa la gerencia y que la gerencia también sepa del pensamiento de los empleados. La comunicación interna presenta difíciles problemas en una compañía grande, la comunicación de la gerencia a los empleados debe ser transmitida por conducto de varios niveles de autoridad. En la transmisión el significado del mensaje con frecuencia es mal entendido. Muy seguido los supervisores y trabajadores no interpretan la comunicación en el sentido de la intención de la gerencia, sino contra el antecedente de sus actitudes personales y experiencia. (Relaciones Públicas principios, casos y problemas.

La función de la comunicación interna es hacer del conocimiento de los empleados lo que lo que piensa la gerencia y que la gerencia también sepa del pensamiento de los empleados.¹⁸

18 H. Frazier Moore Y otros, Relaciones Públicas, Principios, casos y Problemas

Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación.¹⁹

Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.²⁰

Según nuestro criterio Comunicación interna es: “Una estrategia de Relaciones Públicas que utilizan las empresas o instituciones de gobierno para tener una constante relación con su personal para poder mejorar las condiciones de los mismos”.

Comunicación externa

En toda empresa o institución gubernamental es necesario que haya una muy buena comunicación externa, el estar en una excelente relación con sus públicos y con los medios de información puede marcar la diferencia y permitir que la imagen de la misma tenga una mejor aceptación en su entorno.

¹⁹ En Línea www.infosol.com.mx/espacio/cont/glosario/menu.html

²⁰ Dennis L. Wilcox y otros Relaciones Públicas, estrategias y tácticas

La comunicación externa representa la importancia o dependencia para los intereses institucionales que se derivan en una sola clasificación: medios de comunicación, gobiernos, iglesia y hospitales.²¹

Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.²²

La comunicación de la gerencia hacia sus varios públicos externos con el objetivo de mantenerlos informados y mantener una buena imagen.²³

A nuestro criterio Comunicación externa es: “Una estrategia que utilizan las empresas e instituciones de gobierno para poder estar en constante contacto con su entorno que a la vez les permite actualizar las exigencias de sus públicos para solventar las necesidades de estos”

El lobbying se ha profesionalizado desde el siglo XIX, y hoy en día es una actividad reconocida y regulada.

Empresas, organizaciones e incluso autoridades recurren a cabildeos para proveer información en defensa de sus intereses e influir en la toma de decisiones legislativas, los cuales deben realizar su labor ajustándose a la normatividad establecida para este propósito.

21 Lic. Carlos Juárez concepto recibido en clases de Relaciones Públicas I 15 abril 2012

22 En línea www.infosol.com.mx/espacio/cont/glosario/menu.html

23 H. Frazier Moore Beltrand Relaciones Públicas Principios, casos y Problemas,

Mediante los cabilderos, los grupos de interés buscan apoyo legislativo o ejecutivo para sus propias iniciativas, sin representar a un partido ni ocupar un asiento legislativo.

El término lobbying surgió en Estados Unidos en el siglo XIX, aunque ya desde antes se hablaba de "pactos de caballeros", pues los particulares siempre han cabildeado en las instancias gubernamentales y parlamentarias.

Por lo tanto es un Grupo de presión. Agrupación de personas con intereses comunes que ejercen presión.²⁴

Conjunto de individuos con intereses comunes que ejercen fuerza sobre el poder político, legislativo, eclesiástico, económico, etc., en beneficio propio, demandando una atención especial entre los medios de comunicación.²⁵

Son todas aquellas actividades mediante las cuales individuos, grupos u organizaciones procuran influir en las decisiones públicas.²⁶

En nuestra opinión Lobbying es: “Una estrategia de relaciones públicas que utilizan los medios de comunicación y empresa privada para tener una excelente relación con las instituciones de gobierno para poder influir en la toma de decisiones en temas de interés nacional”.

²⁴ Pedro Pablo Gutiérrez González y otros Diccionario de Publicidad Universidad de El Salvador

²⁵ fcom.us.es/fcomblogs/abovevsbelow/category/terminus-y-conceptos

²⁶ Lic. Daniel Alvarado Ochoa (manual de Relaciones Públicas)

Focus Group

Origen del grupo de discusión La habitual denominación focusGroup en el mundo anglosajón supone un claro tributo a la expresión acuñada por Merton, Fiske y Kendall en *The Focused Interview* (1956), es decir, la entrevista enfocada o en grupo, en la que un conjunto de individuos es entrevistado de manera individual. Lo que ha ocurrido es que, con el paso del tiempo, los investigadores han modificado los procedimientos según propias necesidades.

Los grupos de discusión se han convertido en una importante herramienta de investigación para muchos científicos sociales aplicados, evaluadores sociales, investigadores de marketing, analistas de políticas públicas, profesionales de la comunicación y la publicidad. Y ello en un contexto de internacionalización de los estudios sociológicos y de mercado como actividad empresarial.

Investigación cualitativa, mediante entrevista personal, en la que se reúne un grupo de 8 a 12 personas que tengan las características deseadas, y se les pregunta sus opiniones sobre una cuestión, idea o producto.²⁷

Un grupo de personas pertenecientes a un mismo mercado meta, entrevistados por un moderador como parte de un escenario de investigación de mercadotecnia.²⁸

²⁷ www.tormo.com/articulos/661/Diccionario_de_marketing

²⁸ www.publirecta.com/dicc/diccionario-de-marketing_f.php

Un grupo de discusión dirigido (focus group) es una reunión informal de entre 6-10 usuarios dirigidos por un moderador con el objetivo de obtener opiniones, sensaciones, actitudes e ideas.²⁹

En consecuencia definimos Focus group como: “Técnica de investigación de mercado mediante una entrevista personal donde se reúnen un determinado número de personas (entre 6 a 12) para conocer sus opiniones en un tema específico”.

La imagen

El concepto de imagen tiene su origen en el latín imago y es el medio por el cual se permite describir la figura, representación, semejanza, aspecto o apariencia de una determinada cosa. Por dar unos ejemplos concretos “esta imagen representa la caída del muro de Berlín”, “eres la viva imagen de tu padre”, “necesito una imagen para ilustrar mi idea”.

La teoría dice que una imagen es también la representación visual de un elemento que se logra a partir de tácticas enmarcadas en la fotografía, el arte, el diseño, el video u otras disciplinas: “aquí vemos la imagen de momento en que el suicida decide arrojar desde el balcón”, “ el lente de mi cámara ha captado una imagen sorprendente sobre la vida de los leones salvajes”.

²⁹ www.usableyaccessible.com/recurso_glosario.html

Siguiendo con las aceptaciones y diversos usos del término imagen tenemos que exponer que también es frecuente que hablemos de lo es imagen pública. Un concepto que se emplea para hacer referencia al conjunto de rasgos, fundamentalmente morales y conductuales, que una persona en concreto tiene ante lo que es a sociedad. Un ejemplo de este significado puede ser el siguiente: “una de las revistas sensacionalistas publico unas fotografías de aquel actor consumiendo drogas lo que ha dañado su imagen de publica de persona sana y deportista”

Hablemos hoy de imagen corporativa, a la cual los consumidores asocian con una determinada compañía, por esto podemos decir que la imagen corporativa es aquello que la empresa significa para la sociedad.

La imagen corporativa es como nuestra carta de presentación, la cual genera la primera impresión que el público, y esta debe reflejar los valores de la compañía o institución. Y para entender mejor se presentan algunos conceptos:

Una imagen (del latín imago) es una representación visual que manifiesta la apariencia visual de un objeto real o imaginario.³⁰

La imagen es un soporte de la comunicación visual que materializa un argumento del entorno óptico (universo perceptivo).³¹

³⁰ es.m.wikipedia.org/wiki/Imagen.html

³¹ Abraham A. Moles libro Comunicación funcional, pág. 24

La imagen corporativa es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa.³²

Y como grupo hemos definido imagen como: la manera o forma en cómo es vista la compañía por los públicos.

³² www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1 MÉTODO

La investigación que se ha realizado es de tipo mixta se ha aplicado métodos cualitativo y cuantitativo, se han consultado material hemerográfico, bibliográfico, también opiniones, apreciaciones obtenida de informantes claves en forma individual y grupal, por entrevistas, FocusGroup y encuestas de preguntas abiertas para la obtención de información sobre la realidad que vive actualmente el sistema hospitalario de El Salvador y particularmente el Hospital Rosales, que es nuestro objeto de estudio.

3.2 SUJETOS DE ESTUDIO

El primer material que se ha consultado es de tipo hemerográfico, se ha analizado e interpretado las noticias publicadas en los medios de prensa escrita (La Prensa Gráfica y El Diario de Hoy) las cuales fueron detalladas en las fechas de 6 de septiembre a 3 de octubre de 2013, estas están archivadas en la Hemeroteca de la Biblioteca Nacional, se consultó estos dos medios por ser los de mayor circulación y porque le dan un seguimiento exhaustivo al desarrollo de actividades del Hospital Rosales, se realizaron entrevistas a tres médicos del Hospital Rosales con el objetivo de obtener la apreciación de ellos en cuanto a todas las actividades del hospital, se solicitó en diversas ocasiones entrevistas con el Director de dicho nosocomio y con

la Ministra de Salud lo cual no fue posible debido a sus problemas de agenda; con el interés de conocer más opiniones para sustentar la investigación realizamos tres FocusGroup en donde reunimos un total de 50 personas entre profesionales, estudiantes universitarios y de educación media, comerciantes, empleados. También realizó un estudio de campo dirigido a dos sectores público externo, público interno, internamente en el Hospital Rosales se aplicaron 4 encuestas de 10 preguntas cada una (pacientes, visitas, personal administrativo, médicos) para poder conocer sus criterios sobre el hospital, se eligieron a ellos porque están de forma directa con el movimiento del Hospital Rosales externamente se aplicó una encuesta a cuarenta personas en los alrededores de la Plaza de la Salud ubicada en frente a dicho nosocomio para conocer cuál es la valoración que tenían del Hospital Rosales.

3.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE CONTENIDO

Antecedentes mediáticos:

49

imagen negativa ya que no cuentan con los recursos necesarios para prestar su servicio.

Título: “627 Nuevos Diagnósticos del Mal Renal Crónico 2013”
Fecha: 07/09/2013 Pág. 18.



ANÁLISIS: Los periodistas de la Prensa Gráfica observan en el Hospital Nacional Rosales a muchas personas recibiendo atención medica por el mal renal crónico, de acuerdo con los encargados del área se atienden un promedio diario de 90 personas en el área de Nefrología; en una de las imágenes de esta publicación se puede visualizar a tres niños que tienen la

enfermedad renal crónica, la que muestra una pequeña parte de lo que se puede esperar a final del año, un desabastecimiento de medicinas, camillas e implementos necesarios para dicha tratar dicha enfermedad.

Título: “REDUCCIÓN DE LABORES EN 24 HOSPITALES”
Fecha: 27/09/2013 Pág. 2



ANÁLISIS: al estudiar la noticia se puede ver como los trabajadores y sindicalistas decidieron suspender consultas externas, cirugías y exámenes clínicos, con esta protesta exigen que no retiren la nivelación salarial para el 2014. Se puede ver en las imágenes como un niño se ve triste al no poder ingresar al hospital junto a su madre la cual luce desconsolada por no ser atendida al encontrarse en dicha manifestación no pudo renovar su cita ya que los sindicalistas no lo permitían; en la página 4 en la cual se continua con la noticia antes menciona, se puede ver los diversos escenarios de la red hospitalaria de nuestro país donde los pacientes no son atendidos en

algunos caso y otros a las cuales sus citas son programas hasta 6 meses después; se puede ver una imagen específica en la que muestra pacientes del Hospital Nacional Rosales haciendo largas filas para reanudar, lo antes mencionado con lleva a una connotación negativa, porque habla desfavorablemente de la Red Hospitalaria.

Título: “Huelga en 24 hospitales públicos afecta a miles” Fecha: 27/09/2013 Pág. 18.



ANÁLISIS: El Diario de Hoy, en esta entrega de noticia nos muestra como los manifestantes expresan que el paro de labores es para exigir al gobierno mejora salarial y en la fotografía de fondo aparecen las medidas de presión que están ejerciendo. En la noticia antes mencionada se pueden destacar imágenes negativas, tal es el caso de un paciente que presento una nota para ser atendido de urgencia y por suspensión de labores de la red

hospitalaria no fue atendido; así mismo las consultas externas habían sido suspendidas por los médicos del Hospital Nacional Rosales, las cuales fueron reanudadas el viernes 27 de septiembre del 2013, lo que con llevo a que las instalaciones del Hospital Nacional Rosales luciera abarrotado por los pacientes que esperaban recibir consultar.

Título: “11,760 consultas suspendidas en Hospitales” Fecha: 28/09/2013 Pág. 4.



ANÁLISIS: la Prensa Gráfica presenta esta noticia que tiene una connotación negativa debido a que habla desfavorablemente de la red hospitalaria en el cual se encontraba el Hospital Nacional Rosales (HNR), lo que hace que la institución tenga una imagen negativa.

Título: "El cáncer de Eduardo debe esperar" Fecha: 28/09/2013
 Pág. 8.



ANÁLISIS: En la noticia de La Prensa Gráfica, se puede ver como la protesta de los trabajadores de salud quienes de acuerdo a su derecho de ley exigen nivelación salarial para el año 2014; dicha censura deja a Eduardo después de tantas semanas de querer pasar consulta sin poder ser atendido, ya que él fue excluido de los 6,749 exámenes que fueron suspendidos en los hospitales debido al paro laboral, según el consolidado de afectaciones emitido por el Ministerio de Salud; en la imágenes de esta publicación se puede ver a la madre de Eduardo que luce desconsolada y preocupada por no haber sido atendido su hijo, ella menciona que le toca pedir ayuda para la compra de medicamentos y de la misma manera le toca pedir prestado para poder asistir a las citas en el hospital; este tipo de noticias crea una imagen

negativas ya que muchos pacientes así como Eduardo quedan sin poder ser atendidos.

Título: "Hubo negociaciones, pero sigue paro de labores en mayoría de hospitales" Fecha: 29/09/2013 Pág. 5.



ANÁLISIS: El Diario de Hoy destaca en la página cinco como se están dando las negociaciones entre los huelguistas del Sistema Hospitalario Nacional y las autoridades de salud, a pesar de este avance se manifiesta que el paro de labores continúa firme, al fondo se observa el Hospital de Maternidad con

pancartas alusivas al acontecimiento del sector salud lo cual deja un mensaje negativo para los usuarios de los hospitales nacionales.

Título: “Los diversos rostros de la huelga en salud” Fecha: 29/09/2013 Pág. 16.



ANÁLISIS: Esta es una representación real por parte de El Diario de Hoy sobre cómo se vive la huelga del Sistema Hospitalario en El Salvador y puede observarse la forma en que transcurre cada momento en esta crisis, aparecen once centros de atención a la salud en su mayoría hospitales y el Rosales es uno de ellos.

Título: "Funes pide levantar huelga en los hospitales" Fecha: 29/09/2013 Pág. 9.



ANÁLISIS: El mandatario manifiesta a La Prensa Gráfica no tener los fondos suficientes para poder nivelar los salarios de los protestantes, en esa misma noticia se observa como los manifestantes acuerdan continuar con esta medida de presión hasta que le sean contestadas sus peticiones y el paro se extiende a todo el país, al fondo se observa la fotografía de la sala del Hospital Zacamil completamente solo y con pancartas de protesta.

Título: "Sigue reducción de labores en 16 hospitales públicos"
 Fecha: 01/10/2013 Pág. 12.



ANÁLISIS: La Prensa Gráfica hace mención del problema que se está viviendo en el sector salud por la huelga impulsada por los sindicatos de la red hospitalaria en el país. En esta noticia se destaca la marcha que organizaron los sindicalistas en frente del Hospital Rosales, en la foto de fondo aparece un paciente del Hospital Rosales esperando ser atendido por Cáncer con cierto grado de tristeza al ver el espectáculo de los participantes de esta huelga.

Título: “46,059 en cuatro días de huelga en hospitales” Fecha: 02/10/2013 Pág. 6.



ANÁLISIS: Esta publicación de La Prensa Gráfica es completamente negativa, abiertamente aparece la posición del Presidente de la República Don Mauricio Funes rechazando las acciones tomadas por los sindicatos de la red hospitalaria de nuestro país donde abiertamente participa el sindicato del Hospital Rosales. Al fondo de la noticia aparece la fotografía con el pasillo de un hospital vacío y una usuaria evidentemente molesta.

Título: "Asamblea reorientará fondos para Escalafón: Salud"
 Fecha: 03/10/2013 Pág. 4.

Nación

4

ENVÍE AL 574

Además, el Hospital Psiquiátrico fue uno de los 14 que según el MINSA, redujeron labores ayer. Los trabajadores según el tipo del establecimiento 2014.

Asamblea reorientaría fondos escalafón: Salud

Catorce hospitales continuaron ayer con reducción de labores

EL Ministerio de Salud (MINSA) anunció que la Asamblea Legislativa reorientará los recursos del Presupuesto General de la Nación, con \$440 millones, que permitan para hacer efectivo el presupuesto del escalafón de ayer para los trabajadores de salud.

Los trabajadores de salud y el sistema de salud están llamados a seguir sin pánico con la Asamblea Legislativa para ver cómo salda de la situación. Ya se está la posibilidad de la Asamblea ya a tener salida, dijo Violeta Álvarez, Viceministra de Salud.

Los 14 hospitales de la red pública, según el comunicado presentado por el MINSA, son: a la capacidad de la persona, hospital como el Hospital y el Hospital Regional de la zona.

Declaración: Los trabajadores de salud están llamados a seguir sin pánico con la Asamblea Legislativa para ver cómo salda de la situación. Ya se está la posibilidad de la Asamblea ya a tener salida, dijo Violeta Álvarez, Viceministra de Salud.

Indagarán hallazgo de plomo en lecherías

Se necesitará un nuevo proyecto para reparar daños

El hallazgo de plomo (Pb) en leche, detectado en lecherías del centro del país, en las inmediaciones de donde funciona la empresa fábrica de leche, SITHP, será evaluado por el Ministerio de Salud (MINSA), según confirmó ayer Violeta Álvarez, viceministra de ese cartera de Estado.

"Habría que ver si que investiguen los contenidos, porque esos hallazgos, pero hay que darle la solución a ese estado", dijo la funcionaria.

"Habría que hacer investigación para ver si los que venden leche están adecuados con otros niveles de contaminación en la leche, de tal manera que haya la posibilidad de que en los países, los alimentos y la leche pueden tener problemas. Como que se necesitan que podamos ver y cómo para ver si los hallazgos, los contenidos, los niveles de plomo, de tal manera que podamos ver la investigación", dijo Álvarez.

El estudio señala que en el momento de la leche, los niveles de plomo en la leche que se consumen.

HALLAZGO 30/09/2013

La propia OMSA, según el informe, se encuentra el Pb en la leche, hallazgo en la leche.

Hallan plomo en lecherías de Sibo del Niño

El hallazgo de plomo en la leche, detectado en lecherías del centro del país, en las inmediaciones de donde funciona la empresa fábrica de leche, SITHP, será evaluado por el Ministerio de Salud (MINSA), según confirmó ayer Violeta Álvarez, viceministra de ese cartera de Estado.

ANÁLISIS: Esta noticia hace referencia por los 15 hospitales que están en paro exigiendo mejoras salariales. La Asamblea Legislativa trataría de reorientar fondos para poder cumplir con las exigencias de los huelguistas; sin embargo las autoridades de salud manifiestan que los paros son injustos, inhumanos y equivocados, en la fotografía de fondo aparece personal del Hospital Psiquiátrico apoyando la huelga.

ANÁLISIS MEDIÁTICO

El sistema hospitalario en El Salvador siempre ha tenido sus deficiencias, en los últimos 25 años ha podido observarse que las demandas de los pacientes nunca han podido ser solventadas debido a la saturación o mala administración de las autoridades de salud.

Problemas de huelgas y exigencias por parte de los trabajadores que se desempeñan en cualquier área de la salud ha propiciado que haya una imagen negativa ante la sociedad en general según puede apreciarse en los medios de prensa escrita como La Prensa Gráfica y El Diario de Hoy los cuales son los periódicos de mayor circulación a nivel nacional y siguen paso a paso cada día en acontecer en el sistema hospitalario de El Salvador.

Durante este último periodo (Septiembre a octubre de 2013) ha brotado una nueva crisis en el sistema hospitalario lo cual ha propiciado una nueva etapa de negativismo ante la población en general y principalmente los usuarios de estas instituciones gubernamentales.

El Hospital Nacional Rosales ha sido una institución que a pesar de las críticas que ha podido tener en contra por su mala atención la cual se ve reflejada en las noticias publicadas en los periódicos mencionados con anterioridad ha sido muy activa en con su personal donde exigen al gobierno haya una mejora salarial.

Todas estas acciones puede reflejarse que hay un enorme problema en el sector salud, el Hospital Rosales es la principal institución de salud que atiende a una gran demanda de pacientes con diversas enfermedades, los problemas renales, problemas con cáncer, equipo en mal estado y corrupción a la hora de la entrega de cadáveres son algunas de las situaciones que propician una mala imagen ante la sociedad.

Es preocupante la situación que se vive mediáticamente ya que parece que no quiere haber un esfuerzo por parte de las autoridades correspondientes solucionar esta crisis que una vez más a quien afecta en gran manera es a los usuarios de estos hospitales.

Miles de personas perdieron sus respectivos servicios y solo quedan a la espera de ver si las autoridades correspondientes puede ayudar a paliar la crisis que se vive en todo el sistema de salud, lo preocupante del caso es que los pacientes que no tienen la culpa son los más afectados con este tipo de eventos que solo denigran aún más la ya deteriorada imagen de todos los hospitales en El Salvador y principalmente del Hospital Rosales.

ENTREVISTA REALIZADA A LOS MÉDICOS DE LA RED HOSPITALARIA DE EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

APLICACIÓN DE ESTRATEGIA DE RELACIONES PÚBLICAS COMO PROYECCIÓN DE IMAGEN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE PRESTA LA RED HOSPITALARIA EN EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

Entrevista (1)

1. ¿Cuál es su opinión al hablar del sistema hospitalario en El Salvador?

Me parece que el sistema hospitalario es muy amplio hay hospitales de diferentes categoría dependiendo de eso son las como las patologías o la gravedad de la enfermedad que atiende es grande la red hospitalaria me parece bastante compleja.

2. ¿Cómo evalúa el Hospital Rosales?

El Hospital Rosales es un hospital grande; el más grande de nuestro país que tiene prácticamente todas las especialidades que a mi punto de vista no da abasto con la cantidad de gente que llegan porque no es selectivo en lo que atiende así es un hospital de tercer nivel del país debía ser selectivo en las cosas que hace dejar para los hospitales de menor nivel las patologías que pueden ser resueltas ahí y dejar al Hospital Rosales solo lo que compete a la mayor gravedad.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la forma en qué los medios de comunicación hablan del Hospital Rosales?

Hablan de una forma no clara y a veces hasta de una forma como de ver lo mal pero porque no conoce en realidad las condiciones en qué se trabajan en el hospital a veces se trabaja con cosas que en otros hospitales de afuera del país se podrían resolver de una manera muy sencilla pero aquí hay que inventarse como hacer para lograr resolver la dificultad que el paciente tiene.

4. ¿Cuál es su valoración en los medicamentos que se le administran a los pacientes?

A mí me parece cuando tienen de todos son los más acertados pero hay tiempo en que no hay medicamentos para toda la gente o no hay medicamentos no se puede percibir lo mejor porque no hay aunque se tenga en mente que hay.

5. ¿Qué posición ocupa según su criterio la imagen del Hospital Rosales?

Para el público en general de tiempos muy lejanos la imagen que ocupa es mala es un hospital y más bien todo los hospitales pero específicamente el Rosales como el lugar donde la gente se va a morir, verdad, es el concepto de toda la población pero eso no es de tiempo actuales eso es siempre ha sido así la gente piensa que si va al hospital es porque se va a morir verdad.

Análisis

El sistema Hospitalario en El Salvador en específico el Hospital Rosales.

Es un sistema Hospitalario muy amplio que se entiende que hay diferentes categorías en específico el Hospital Rosales es el más grande de nuestro país, cuenta con todas las especialidades y por tal razón no da abasto a la población, se conoce como un hospital del tercer nivel que debería ser selectivo y clasificarse, dejar que otros hospitales de menor nivel las patologías y especificarse exclusivamente a las de mayor gravedad. Los medios de comunicación muchas veces no dejan con claridad su información por no conocer la realidad y condiciones con que trabaja el hospital y que los médicos tienen que buscar medios alternativos para atender a las gentes con los recursos que poseen. En cuanto a los medicamentos, cuando hay de todos son los más acertados y en algunos tiempos no hay por esa razón la imagen del hospital es mala y la gente lo ve como “el lugar donde se va morir”.

ENTREVISTA REALIZADA A LOS MÉDICOS DE LA RED HOSPITALARIA DE EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

APLICACIÓN DE ESTRATEGIA DE RELACIONES PÚBLICAS COMO PROYECCION DE IMAGEN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE PRESTA LA RED HOSPITALARIA EN EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

Entrevista (2)

1. ¿Cuál es su opinión al hablar del sistema hospitalario en El Salvador?

Cuando hablamos del sistema de salud de El Salvador vamos a tener diferentes estrategias en el sistema de salud que pueden ir dependiendo a la clasificación de los hospitales si lo queremos ver desde ese punto de vista, vamos a entender que el sistema de salud está organizado por niveles de atención primarios, secundarios y terciarios. El de primer nivel toda la medicina preventiva y están son las unidades de salud. En el segundo nivel es el caso del hospital Saldaña y Cojutepeque y como tercer nivel el Hospital Nacional Rosales. El sistema de salud en cuanto al sistema de salud nos referimos, podemos decir que la medicina la vamos a dividir en dos cosas. Medicina preventiva y medicina curativa usualmente en todos los países desarrollados se habla de la medicina preventiva porque la medicina curativa es demasiado cara para tratar de mantenerla. En

nuestro país lastimosamente nos limitamos hacer medicina curativa por eso es difícil hacer nuestro sistema de salud porque la medicina preventiva está mal hecha o mal utilizada de hecho con la reforma que se pretendió hacer con el nuevo gobierno, se pretendía entrar con la medicina preventiva con los ecos q crearon pero se avisto q no ha funcionado. La medicina preventiva cuando inicia es cara y tiene que ser manejada por gente que sabe no simplemente colocar a cualquier médico y decir vamos hacer medicina preventiva .en mi punto de vista el sistema de salud está colapsado porque la medicina preventiva no está funcionando y la medicina curativa como tal demasiado cara y no se puede sostener.

2. ¿Cómo evalúa el Hospital Rosales?

Como un hospital de tercer nivel, que se clasificó como nivel hospitalario tiene muchas eficiencias, pero también hace falta recursos para que esas eficiencias del hospital llegue hacer y tener una verdadera valga la redundancia eficiencia en el Hospital Nacional Rosales. En algunas áreas no hablo de la unidad de emergencias si no en general, en la hospitalización necesita algunas reformas unos cambios que no benefician tato a uno si no más a toda la población para que esto salga a delante. Pero el HNR en general es el único hospital de tercer nivel del sistema público hablando de la zona central porque también está en teoría el hospital de San Miguel y el

de Santa Ana. Pero al final quien suple todas las necesidades del país es el Hospital Nacional Rosales como hospital tiene muchas deficiencias que si se mejora puede ayudar mucho a la población.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la forma en qué los medios de comunicación hablan del Hospital Rosales?

Creo que los medios de comunicación, aquí si es importante hablar de esto los medios de comunicación tienden hacer en cierto punto amarillistas porque no conocen la necesidad de la parte de los trabajadores de salud , simplemente se van a lo superficial o a lo que el pueblo quiere saber o escuchar o que los ministerios o quienes nos gobiernan quieren sacar lo que la gente escucha sin indagar un poquito más acerca como están los trabajadores de salud y se darían cuenta la población de que no es lo que ellos dicen no es lo que el gobierno quiere decir , desde ese punto de vista no estoy en contra del periodismo más q eso estoy a favor , no de ese amarillismo tan feo y de ese periodismo tan superficial, falta indagar mucho.

4. ¿Cuál es su valoración en los medicamentos que se le administran a los pacientes?

El medicamento siempre tiene que ser el correcto si no se pone, yo lo que haría es si no está el correcto se pone un medicamento de más baja calidad si no hay ese buscamos otro a si hasta darle al paciente

lo que se requiere y si no la ponemos porque no la tenemos en el hospital.

5. ¿Qué posición ocupa según su criterio la imagen del hospital Rosales?

Desde mi punto de vista médico tiene una buena imagen .desde el punto de vista de la población lo que yo capto de la gente es una mala imagen , como el Hospital Nacional Rosales creo que cuando la gente tiende a decir estas cosas es del hospital en general verdad porque la gente que no sale satisfecha con la atención que se le brindo, pero desde mi punto de vista médico en general los pacientes que dicen tener una mala imagen es por q no se les atendió al instante pero a veces no son graves y hay otros que si necesitan del servicio médico más pronto q otros y por eso dicen que el hospital tiene una mala atención que faltan muchas cosas había que ver lo que es real o irreal o verdad pero lo que yo captó en la población es que tienden a tener una mala imagen del hospital.

Análisis

En base a las respuestas obtenidas se puede concluir en lo siguiente:

Que tiene una opinión clara y precisa sobre el sistema hospitalario de El Salvador, ya que clasifica dicho sistema en niveles y por el fin a cual persigue la medicina. En la primera clasificación es dividida en tres niveles donde el Hospital Nacional Rosales es posicionado en el tercer nivel. En cambio la segunda clasificación es como medicina preventiva y medicina curativa, donde la perspectiva que él presenta es que el país solo desarrolla la curativa pero no ha desarrollado la preventiva por el elevado costo que posee y no es posible sostenerla. El Hospital Nacional Rosales, es evaluado como un hospital de tercer nivel del sistema hospitalario de El Salvador con cierta eficiencia pero que puede desarrollarse de mejor manera si se hacen reformas en ciertas áreas para aumentar dicha eficiencia como en hospitalización. Es un hospital que suple la mayoría de necesidades medicinales en el país. La opinión sobre los medios de comunicación se centra en que son amarillistas debido a que la información que se brinda es superficial y no investigativa sobre los trabajadores de la salud. Se necesita investigar más a fondo. La valoración sobre los medicamentos que se administran es que deberían ser los correctos pero la realidad es que si no se cuentan con los adecuados se buscan otros aunque sean de más baja calidad. La imagen que posee él es buena, pero que la población posee una mala imagen del Hospital Nacional Rosales por malas experiencias y por lo tanto la población es un factor importante en su imagen.

ENTREVISTA REALIZADA A LOS MÉDICOS DE LA RED HOSPITALARIA DE EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

APLICACIÓN DE ESTRATEGIA DE RELACIONES PÚBLICAS COMO PROYECCION DE IMAGEN DE LOS SERVICOS DE SALUD QUE PRESTA LA RED HOSPITALARIA EN EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

Entrevista (3)

1. ¿Cuál es su opinión al hablar del sistema Hospitalario en El Salvador?

Bueno esa pregunta es bien amplia para poderla explicar, este habría de detallarla como en sectores pero en una forma global, vemos que el sistema de salud en El Salvador así como ofrece muchos beneficios a la población también tiene sus deficiencias prácticamente esas deficiencias están más relacionadas a recursos personales en cuanto al poco personal, recursos materiales, yo creo que en el país ofrece el sistema de salud una buena atención pero es tanta la demanda de la población que la población no la percibe de la misma forma. La población se queja que en la citas se les da a más de dos meses a otros más meses y esto se da para que no cubra la cantidad de cirugías necesarias para que la población se sienta satisfecha pero el problema está basado en lo que decía anteriormente en donde es tanta la población que el sector salud no puede cubrirlas todas y es tanta la demanda que no da abasto y esto

abonado a lo mismo a la falta de medicamentos y hace falta en el caso de nosotros en el área quirúrgica y los a veces guantes y a veces instrumentos que no están en óptimas condiciones porque ya tienen más de cinco a diez años de usarse verdad, pero la voluntad por parte de los trabajadores del sistema de salud si esta, si existe nosotros ofrecemos nuestros servicios de la mejor manera, de la mejor calidad y responsabilidad pero estos factores externos que no hacen que el servicio se vea de igual manera.

2. ¿Cómo evalúa al Hospital Rosales?

Yo creo que el Hospital Rosales es un hospital de tercer nivel que no cumple con las funciones del tercer nivel porque en este hospital deberíamos nosotros estar atendiendo a paciente críticos, pacientes con canceres, de todas las áreas de pacientes que vienen o que son atendidos en hospitales de segundo nivel y que por “x” o “y” razón tienen una complicación y entonces ya es necesario que lo vea un especialista en el hospital, entonces veo que no se cumple esa función que en este hospital vemos y operamos vesículas operamos apéndices y cirugías que son del segundo nivel y esto recarga al hospital rosales verdad, entonces creo que las especialidades en el hospital esta como sub utilizada en servicio que estamos haciendo los especialista trabajando lo que debería ser en el segundo nivel y no como tercer nivel y por lo tanto el paciente que en realidad necesita la

atención que tienen cánceres gástricos por así decirlo algo se le atrasa en poco el tratamiento porque estamos haciendo o sacando trabajos de hospitales del segundo nivel veo el hospital es un hospital de referencias y en el 80% más por ciento más en hospitales de segundo nivel, hospital Saldaña, hospital Cojutepeque, hospital San Vicente, no tienen cirujanos durante las noches entonces eso hace que todo lo que llega de cirugía al hospital a ese nivel es referido al tercer nivel y por eso se sobre carga, entonces yo creo que el hospital es un hospital especializado porque estuviera cumpliendo con las función que está descritas por la categorización que deberían tener un tratamiento optimo a los pacientes en el menor tiempo.

3. ¿Cuál es su posición sobre la forma en qué los medios de comunicación hablan del Hospital Rosales?

Este yo creo que esto es algo también complicado porque generalmente los medios de comunicación ya llevan orientadas las preguntas hacia lo que quieren recibir y es por ejemplo que quiere en investigar y demostrar que no hay medicamentos las preguntas van dirigidas a que no hay medicamentos no están interesados en buscar la causa del porque no hay medicamentos de porque no hay suficiente material por ejemplo: para el área quirúrgica porque no se le está dando respuesta en el tiempo específico a “x” situación y es por lo que le explicaba anteriormente por esas sobredemanda que da

al hospital si el hospital daría la demanda que le corresponde a atención al que le corresponde probablemente estos medicamentos y estos recursos que lo que se cuentan fueron suficientes entonces yo pienso que los medios de comunicación hasta cierto punto no dan la realidad de lo que ahí está en el hospital si no que ya todo va politizado ya todo va orientado hacia un objetivo que puede ser por beneficio de un propio medio de comunicación o por agentes externos entonces debería de ser algo donde no sea politizado eso sería lo ideal y el medio de comunicación se oriente a informar con el objetivo de resolver un problema pero generalmente solo se ve el problema y l hace ver de esa manera es como lo que está sucediendo ahorita con el escalafón en donde le están demostrando a la población que es algo que el médico o el personal de salud no merece que son bien pagados que si están exigiendo tanto mejor deberían sacar al personal de salud cuando los medios de comunicación deberían sacar los salarios reales el tiempo real de cada una de esta personas que están trabajando pero ellos solo sacan solamente que quieren aumentar el salario el 8% entonces la población lo percibe de diferente forma.

4. ¿Cuál es su valoración en los medicamentos que se le administran a los pacientes?

Siempre se le indica al paciente el medicamento que le corresponde para ver su patología pero en medicina también hay opciones como médico siempre ponemos la primera opción y no hay esa opción disponible en el hospital entonces ponemos las diferentes alternativas esto lo podemos hacer en el caso quirúrgico con los antibióticos analgésicos, anti inflamatorios y en el caso de medicina anti hipertensivos o tipo glucosidos orales entonces siempre tratamos de dar la primera opción, si esa primera opción si el recurso ya no está vamos con la segunda opción, tercera opción hasta que se cabe el abastecimiento pero siempre se comienza con la primera opción que si tenemos extrazona y esta es la primera opción esa es la que le dejamos, dándole un ejemplo ya no tenemos eso le damos otros antibiótico puede ser penicilina y así vamos bajando de categoría.

5. ¿Qué posición ocupa según su criterio la imagen del Hospital Rosales?

La primera posición ósea a toda la gente el hospital rosales es bien acertado hay como usted sabe diferentes opiniones verdad pero yo pienso de las opiniones buenas sobre pasan a las opiniones malas del hospital rosales hay mucha gente que está satisfecha del servicio que se les da principalmente la gente de especialidad y para aquella

gente que llego por un problema de cáncer de la persona que llego por una evaluación endocrinológica personas que llegaron por una evaluación por el urólogo, hematólogo en donde si vieron la necesidad y el servicio que se les dio y la atención fue de calidad la que no está satisfecha es la persona del segundo nivel aquella persona donde por ejemplo llega con cálculos de la vesícula y que llega con ese dolor y usted quiere que ya lo atiendan nosotros sabemos que no es una atención de emergencias ni de ese nivel entonces nosotros nos referimos a la consulta externa pero es tan grande la consulta de que usted va a tener la cita de 4 a 5 meses usted va a tener una mala imagen del hospital va a decir “yo aquí me muero antes de que me den el tratamiento” pero la persona que vino con cáncer que llego con la tercera hospitalidad nosotros le damos prioridad a esa personas llego al hospital, se operó se le dio el tratamiento oncológico y esa persona que se ayudo tiene muy buena imagen del hospital porque se le ha dado un tratamiento de especialidad muy caro, si se lo quisiera hacer de una forma particular pero esa persona externa que llego y dice no yo me voy a ir acostarles porque ahí está lo mejor pero que no le corresponde ir ahí nosotros lo identificamos recibimos al paciente para no tener ningún problema de demanda pero ese paciente pasa para otra categoría de atención.

ANÁLISIS

Cuando hablamos del sistema hospitalario se puede explicar de manera muy amplia y se puede detallar en sectores de forma global , el sistema de salud ofrece muchos beneficios a todos los pacientes, sin embargo es notoria la deficiencia que son relacionadas en el poco personal, la falta de medicamentos al igual que los recursos materiales que no dan el abasto necesario, el hospital ofrece un sistema de salud con buena atención pero sin las utilidades necesarias y la gran demanda de la población . El Hospital Rosales es subestimado como un hospital de tercer nivel que no cumple con los requerimientos necesarios, cuando la población acude al tener un emergencia para ser atendidos por excelentes especialistas en cirugías u operaciones , que deberían ser atendidas por la red hospitalaria de segundo nivel, el Hospital Rosales se encarga de trabajos que deben ser atendidos en otros hospitales y no lo realizan por el motivo que no tienen la exigencia de los doctores a brindar un servicio de 24 horas y esto hace que sobrecargue de pacientes al hospital en emergencias que se acuden diariamente. Cuando hablamos de los medios de comunicación y el Hospital Rosales se transmiten noticias no claras al asunto respecto a la falta de medicamentos cuando deberían enfocar y profundizarse en el tema de las causa por el cual no hay medicamentos, se cuestiona con el fin de recibir una noticia llamativa para demostrar a la población, de ser politizado y tener un objetivo propio de un medio de comunicación , cuando lo ideal sería no ser politizado y fijarse en el bienestar de la población y demostrar la noticia con el fin de resolver

los problemas enfatizados. Cada medicamento que se le indica a un paciente son los que corresponde, los médicos siempre dan una primera opción pero muchas veces no están disponibles y encuentran alternativas que son seguras cuando hablamos de casos quirúrgicos. Las opiniones que se comentan del hospital en su mayoría son buenas y sobre salen de las opiniones malas, es mucha la población que está satisfecha del servicio y la especialidad que se le otorga al paciente sin ningún costo.

APLICACIÓN DE ESTRATEGIA DE RELACIONES PÚBLICAS COMO PROYECCION DE IMAGEN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE PRESTA LA RED HOSPITALARIA EN EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

(FOCUS GROUP viernes 18 de Octubre a las 6:30, tiempo 31:59).

Hemos realizado un focus groups en el Centro Escolar República de Panamá (nocturno) en la colonia la Rábida de San Salvador con tres licenciados educadores de este centro escolar y con siete estudiantes.

En esta ocasión contaremos con la licenciada María Luisa Jurado de Roque de sesenta años de edad que actualmente vive en la zona metropolitana de San Salvador. Licenciado Manuel de Jesús Rodríguez de sesenta años de edad nacido en Soyapango y residente en la zona metropolitana de San Salvador. Osmin Rivas de veinte y uno años de edad, enfermero veterinario residente en la colonia la Rábida, San Salvador. Esmeralda Vivas de veinte y tres años de edad ordenanza y reside en colonia la Rábida, San Salvador. Patricia Vásquez de dieciséis años de edad estudiante reside en San Salvador colonia la Rábida. Alex Omar Gámez de veinte y uno años de edad, mecánico reside colonia san Joaquín, San Salvador. Licenciada en ciencia jurídicas y ciencias de la educación Ana Julia Bermúdez Luna de cincuenta años de edad, residente de la colonia la Rábida de San Salvador. Rosa Nohemí Rivas estudiante de veinte y uno años de edad reside en San Salvador colonia la Rábida. Mónica Elizabeth de diecinueve años de edad

estudiante, reside en la calle 5 de noviembre, San Salvador. Verónica Hernández de dieciocho años de edad estudiante, reside en San Salvador colonia la Rábida.

1. ¿Conoce algún amigo o familiar que haya utilizado los servicios del Hospital Rosales? ¿cuál ha sido su experiencia? Análisis de todos/as los entrevistados/as.

Hay un porcentaje del 5% de los entrevistados que tienen una posición negativa, hay una mala referencia al hospital porque todos han tenido una mala experiencia familiar, porque no ha tenido un servicio adecuado, los pacientes tienen una mala atención y todos concuerdan que hay un mal servicio hospitalario, porque no han tenido los tratamientos adecuados. El 4% no ha tenido una experiencia con algún amigo o familiar. El 1% ha tenido una experiencia positiva. Porque ha estado en un área privada del ministerio de educación dentro de las instalaciones del hospital Rosales y ha tenido todas las medicinas y una buena atención.

2. ¿Qué evaluación tiene usted del Hospital Rosales favorable, desfavorable?

El 6% de los entrevistados dieron una opinión desfavorable, porque han tenido una mala experiencia en todo sentido: por todo lo que se escucha negativo del hospital, han tenido la experiencia de robo dentro de las instalaciones, por malas praxis y pacientes que han

tenido la experiencias fatales con sus familiares. El 4% no opino sobre la pregunta realizada.

3. ¿De qué manera repercuten los medios informativos en la imagen del Hospital Rosales?

El 8% de los entrevistados contesto que los medios de comunicación repercuten de forma negativa a la imagen del Hospital Rosales, porque siempre que entrevistan o enfocan a los pacientes siempre hay algo negativo, en las entrevistas expresan que hay camas en mal estado que nunca hay medicina y que los medios de comunicación tratan de ser objetivos dando a conocer la realidad de lo que viven los pacientes y el personal médico de dicho nosocomio. El 2% no opino sobre la pregunta.

4. ¿Recomendaría usted a otras personas a utilizar los servicios del Hospital Rosales?

El 10% de los entrevistados no recomienda el Hospital Rosales por la mala imagen y la experiencia negativa que han tenido con sus familiares y amigos, incluso un entrevistado dijo: “yo si me estoy muriendo prefiero morirme en mi casa a que me lleven a recibir una pésima atención en dicho hospital”. Otros no lo recomiendan por la falta de medicamentos y una pésima atención y la falta de camillas para los pacientes.

5. ¿Qué recomendaría a las autoridades del Hospital Rosales?

El 8% de los entrevistados dieron sus recomendaciones:

Que el personal médico se esmere más para mejorar la atención a los pacientes, capacitaciones para enfermeros/as y doctores/as que el gobierno a través del ministerio de salud asuma su responsabilidad económica para la red hospitalaria que no hayan muchas huelgas dentro del hospital, que atiendan a la mayor brevedad posible las urgencias, mejorar los servicios a los pacientes porque ellos llegan con necesidad de ayuda, llamar a las autoridades correspondientes para mejorar la imagen del hospital que el director se esmeren por tener una mejor atención a los pacientes, que el ministerio de salud supervise al director del hospital, a los jefes de jefaturas a los doctores, enfermeras y personal administrativo para que realicen un buen trabajo. El 2% no opino.

CONCLUSIÓN.

Como grupo hemos analizado que la red hospitalaria de El Salvador en específico hospital Rosales según los entrevistados tiene una imagen negativa, como para el personal médico y los utensilios de dicho hospital y podemos ver como las personas tienen un mal concepto de este hospital ya que sus comentarios están basados en las experiencias vividas con sus parientes incluso con experiencias fatales, por ende discriminan el hospital. Como vemos una percepción mala a la red hospitalaria que a raíz de los tiempos se ha venido manejando la mala imagen de las personas que conocen el hospital Rosales.

APLICACIÓN DE ESTRATEGIA DE RELACIONES PÚBLICAS COMO PROYECCIÓN DE IMAGEN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE PRESTA LA RED HOSPITALARIA EN EL SALVADOR (HOSPITAL ROSALES).

(FOCUS GROUP lunes 21 de octubre a las 4:00pm, tiempo 30:00).

Los entrevistados fueron nueve personas entre hombres y mujeres de edades diferentes de la zona de San Salvador en la residencia personal de Yesenia Martínez.

Roberto Raimundo de 56 años, jornalero residente de la zona de San Salvador. Esmeralda Jezabel Juárez de 29 años oficios domésticos residente de la zona de San Salvador. Rosa María López de Zepeda de 42 años, comerciante residente de la zona de San Salvador. Nohemí Rosa de 32 años, ama de casa residente de la zona de San Salvador. Celia Margarita Garay de 38 años, ama de casa residente de la zona de San Salvador. Odir Echeverría de 30 años, músico, residente de la zona de San Salvador. Orlando Campos de 26 años, estudiante residente de la zona de San Salvador. José Enrique de 37 años, jornalero residente de la zona de San Salvador. Arnoldo Beltrán de 66 años, agricultor residente de la zona de San Salvador.

1. ¿Conoce algún familiar o amigo que haya utilizado los servicios del Hospital Rosales, cuál es su experiencia?

De las persona entrevistadas 8 de 9 han tenido una experiencia positiva con sus familiares o amigos y han recibido una buena atención médica, han tenido sus medicamentos necesarios para el caso de su problema, pero también ellos manifiestan que en la mayoría de casos que han tenido una buena atención es porque tienen amigos o familiares dentro de la institución. Y una persona no ha tenido una experiencia dentro del hospital, pero expresó que ha escuchado de las personas que conoce, que la atención es mala.

2. ¿Qué evaluación tiene usted del Hospital Rosales: favorable /desfavorable, por qué?

De las 9 personas que expresan 7 opinan que es favorable, porque manifiestan que los han tenido una buena atención las veces que han ido, aunque a veces se tardan en atender siempre brindan la ayuda y los atienden, no siempre se encuentran los medicamentos dentro del hospital pero sigue siendo buena la atención. 2 de las 9 personas entrevistadas opinan desfavorable, por lo que escucha y comentan las personas del hospital y una por la ultima ves que fue no hubieron medicinas y le dieron las recetas para que las comprara fuera del hospital.

3. ¿De qué manera repercuten los medios informativos en la imagen del Hospital Rosales?

De los entrevistados 8 tienen una imagen negativa de los medios de comunicación y esto afecta a la imagen del Hospital Rosales porque transmiten que la repercusión es negativa por el hecho que pueden

transmitir lo que está pasando, como pueden decir la verdad pueden estar mal informando al hospital y esto influye en la toma de decisiones y el pensamiento de las personas cuando ven una mala noticia y ya no quieren ir al hospital, los medios de comunicación reflejan que no hay medicina dentro de las instalaciones y las imágenes que transmiten de los conflictos de las personas que están en huelga, cuando unos están trabajando y atendiendo a pacientes. Y una persona dice que no tiene repercusión.

4. ¿Recomendaría usted a otras personas a utilizar los servicios del Hospital Rosales?

En este caso todas las personas recomendarían los servicios del Hospital Rosales, por ser un hospital nacional, ya que han tenido una buena experiencia en dicho hospital otros por la capacidad del personal médico que es muy eficiente y por las personas que son de escasos recursos y no tienen presupuesto para pagar un hospital privado.

5. ¿Qué recomendarías a las autoridades del Hospital Rosales?

En este caso todos dieron sus recomendaciones, que las autoridades y encargados estén pendientes del hospital, que capaciten el personal médico y administrativo y que creen conciencia para que tengan paciencia y el mejoramiento de una buena atención, para que atiendan a todos los pacientes con igualdad no solo a los que tienen familiares o amigos dentro del hospital, más personal y más equipos médicos para que cumplan mejor sus funciones.

CONCLUSIÓN.

Con el análisis que se realizó a través del focus group, con hombres y mujeres entre las edades de veintinueve años a sesenta y seis se ha logrado determinar la opinión que tienen en cuanto a la imagen y servicios que el Hospital Rosales ofrece a la población salvadoreña.

En cuanto a la atención ofrecida es bien aceptada por la mayoría de las personas, sin embargo esperan que pudiera haber mejoras en la atención, incluyendo también el tiempo de espera y la higiene de las instalaciones, los entrevistados sugieren capacitar al personal con el fin de una mejor atención y crearles conciencia de la importancia de la labor que realizan y también consideran importante mantener el hospital abastecido de medicamentos y equipo médico.

Los medios informativos tienen gran repercusión en la personas ya que a través de ellos se pueden formar ideas y tomar decisiones.

Todos los entrevistados coincidieron en que si recomendarían los servicios del Hospital Rosales, pues todos en su momento recibieron la atención que necesitaban y aunque se encontraron algunas dificultades al final todo fue satisfactorio.

APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE RELACIONES PÚBLICAS COMO PROYECCIÓN DE IMAGEN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE PRESTA LA RED HOSPITALARIA EN EL SALVADOR (CASO ESPECÍFICO HOSPITAL ROSALES)

¿QUÉ ES UN FOCUS GROUP?

Es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público, utilizada en ciencias sociales y en estudios comerciales. Consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador, investigador o analista; encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión.

Focus Group realizado el 19/10/2013 a las 3:30 pm en San Salvador; casa de la señora Blanca de Cañas, tiempo 30 minutos.

Todas las personas que participaron en este Focus Group son residentes del área metropolitana de San Salvador y a continuación se detalla cada nombre, edad y preparación académica según sea el caso: Lic. Carlos Arturo Merché 55 años, Ícela Marisol Rivas 17 años Estudiante de Bachillerato, Cristina Peña 20 años Bachiller General, Patricia Vásquez 30 años Inspectora de Inocuidad, Saúl Reyes 20 años Técnico en Admón. de Empresas Industriales, Blanca de Cañas 43 años Bachiller General, ama de casa. Todos los participantes pertenecen al área metropolitana de San Salvador.

1.-¿Conoce algún amigo o familiar que haya utilizado los servicios del Hospital Rosales, cuál es su experiencia?

Al analizar la respuesta de las seis personas se observa que la mayoría no ha tenido experiencia alguna de forma directa, el dato fuertemente criticado es la falta de medicamentos y la espera en la entrega de los mismos, en ocasiones es positivo y negativo a la vez en cuanto a la atención, las experiencias de la no realización de cirugías y muerte de familiares por falta de medicamento es un dato muy fuerte manifestado por los entrevistados.

2.-¿Qué evaluación tiene usted del Hospital Rosales: Favorable /Desfavorable, por qué?

Los entrevistados manifiestan que su evaluación hacia el nosocomio es completamente desfavorable, la tardanza en la entrega de medicamentos, el mal servicio en asignación de citas o cirugías, el proceso burocrático para retirar cadáveres, el asocio de los empleados del hospital a funerarias para muertos en el hospital y la manipulación de los medios de comunicación evalúan mal al Hospital Rosales.

3.-¿De qué manera repercuten los medios en la imagen del Hospital Rosales?

Los medios de comunicación influyen de forma negativa en la imagen del Hospital Rosales, así lo manifiestan en común acuerdo los entrevistados, aunque reconocen que el Hospital tiene muchas deficiencias también

concluyen que los medios de comunicación son demasiado amarillistas en su mayoría y exageran los malos aspectos que pueda tener.

4.-¿Recomendaría usted a otras personas a utilizar los servicios del Hospital Rosales?

Cinco de las personas entrevistadas manifiestan que a pesar de estar conscientes que usar un Hospital muchas veces es una necesidad, pero a algún familiar o amigo no lo recomendarían debido a las experiencias negativas vividas, escuchadas y al entorno que los medios de comunicación manejan sobre el hospital, una excepción es la de Lic. Arturo Merché que dice que si lo recomendaría a pesar de las malas experiencias pero como última opción, preferiría que las personas paguen o busquen otras alternativas.

5.-¿Qué recomendarías a las autoridades del Hospital Rosales?

Los entrevistados opinan que no es culpa del Director las cosas malas que están ocurriendo en el Hospital, manifiestan que el Ministerio de salud debe saber a quién elegir y hacer una evaluación completa del personal que actualmente está en todas las áreas del hospital para poder detectar todos los problemas que hay y darle una mejor solución a todo, comprar más medicamento ya que es el problema que más afecta en el Rosales.

CONCLUSIÓN:

Después de haber analizado e interpretado el presente Focus Group a través de video hemos obtenido las siguientes conclusiones: El Hospital Nacional Rosales no tiene muy buena imagen ni una referencia aceptable, las experiencias vividas por los entrevistados en algunos casos por falta de medicamentos hubo fallecidos y en general manifiestan no tener confianza en dicho nosocomio, una de las opiniones que llama mucho la atención es sobre el comentario de un entrevistado sobre el nivel de corrupción que hay en el Hospital a la hora de retirar un cadáver, por el hecho que hay cierto arreglo entre los empleados del hospital con funerarias para prestar los respectivos servicios, todos manifiestan no recomendar al Hospital Rosales por sus deficiencias.

3.3.1 MUESTRA

Para esta investigación se ha delimitado a la zona Metropolitana de San Salvador como el Universo o Población de estudio, dado a su gran extensión se determinara una muestra que representara a la población, ya que se realizaran encuestas cualitativas, el realizar una investigación cualitativa¹ implica la sistematización de material bibliográfico o hemerográfico. También de opiniones, apreciaciones obtenidas de informantes claves en forma individual o grupal ya sea por entrevistas, o talleres (focus group), para lo cual se ocupó la siguiente fórmula:²

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + \sigma^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(290,269)(0.95)(0.05)}{(0.05)^2(292,269 - 1) + (1.96)^2(0.95)(0.05)} = 73$$

$n =$	Muestra obtenida	Sustituyendo
$\sigma^2 =$	Nivel de confianza	$\sigma^2 = 1.96$
$N =$	Universo o población	$N = 290,269$
$P =$	Probabilidad de éxito	$P = 95\%$
$Q =$	Probabilidad de fracaso	$Q = 5\%$
$e =$	Porcentaje de error	$e = 5\%$
		$n = 73$

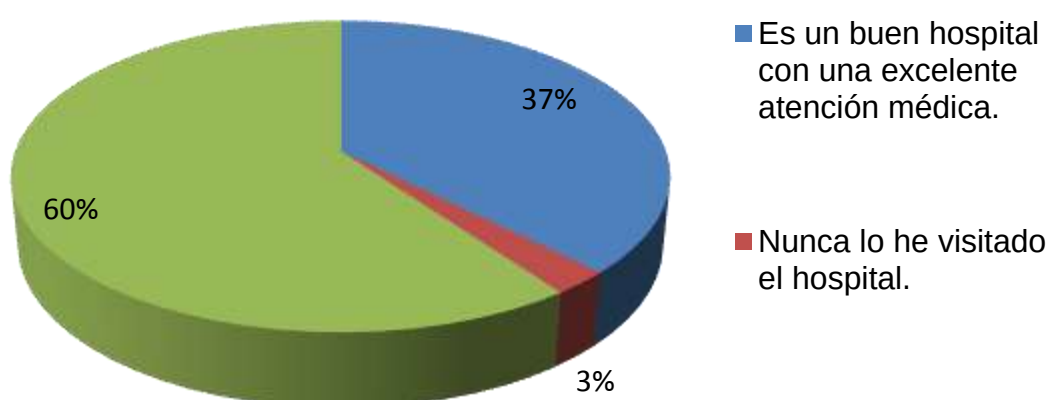
¹ Salvador I. Mejía (Guía Para la elaboración de trabajos de investigación monográficos o tesis, Capítulo 1 Fundamentos de Investigación Científica, 5ª. Edición 2006).

² Anderson, Dennis Sweeney, Thomas Williams Estadísticas Para Administración y Economía, Capítulo 21 Encuestas, David, 8ª Edición 2005).

1. ¿Qué opinión tiene usted del sistema hospitalario en El Salvador?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es un buen hospital con una excelente atención médica.	15	37%
Nunca lo he visitado el hospital.	1	3%
Es un centro hospitalario que atiende a cientos de personas, en mi opinión es muy deficiente.	24	60%

1. ¿Qué opinión tiene usted del sistema hospitalario en El Salvador ?

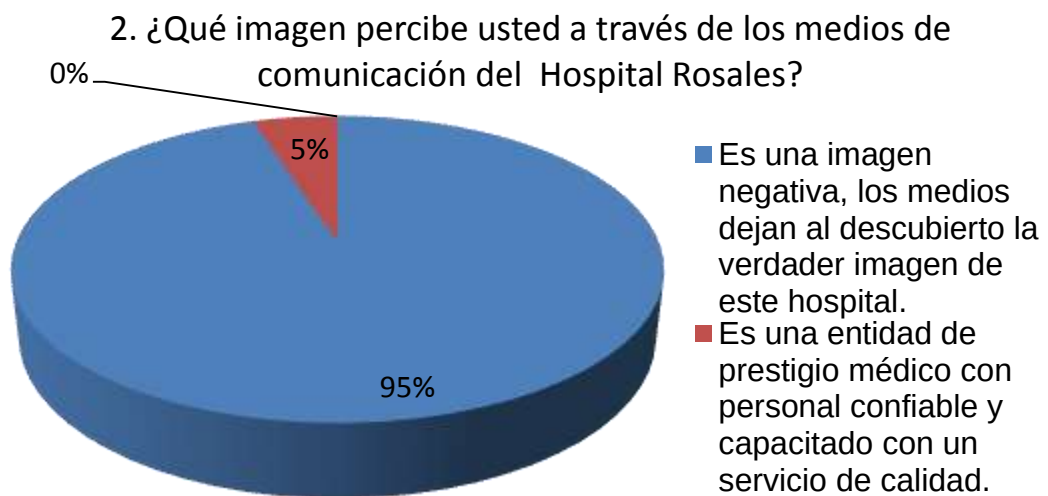


ANÁLISIS

El 37% opina que es un buen hospital con una excelente atención médica, un escaso 3% manifiesta que nunca ha visitado al Hospital Rosales y el 60% nos dice que es un centro muy deficiente.

2. ¿Qué imagen percibe usted a través de los medios de comunicación del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es una imagen negativa, los medios dejan al descubierto la verdadera imagen de este hospital.	38	95%
Es una entidad de prestigio médico con personal confiable y capacitado con un servicio de calidad.	2	5%



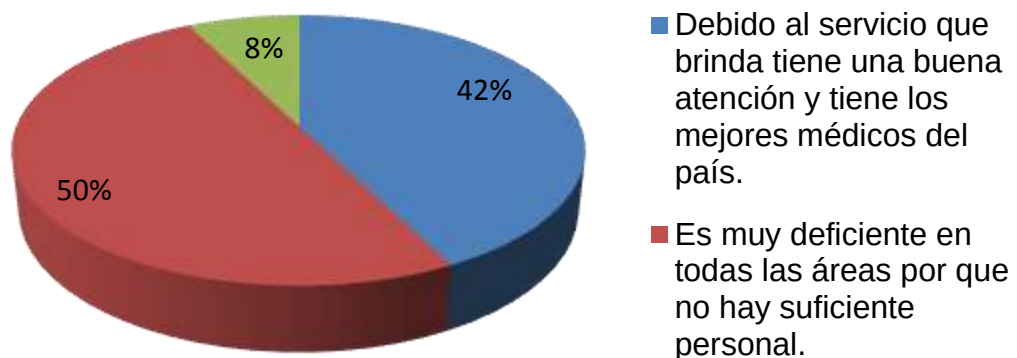
ANÁLISIS

El 95% de los encuestados afirma que a través de los medios de comunicación se percibe una mala imagen del Hospital Rosales ya que estos dejan al descubierto su realidad, el 5% opina que es un Hospital de prestigio con médicos altamente capacitados para ofrecer un servicio de calidad.

3. ¿Qué posición tiene usted respecto a la atención medica en dicho nosocomio?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Debido al servicio que brinda tiene una buena atención y tiene los mejores médicos del país.	17	43%
Es muy deficiente en todas las áreas porque no hay suficiente personal.	20	50%
Nunca he recibido atención en el Hospital pero consideramos una buena atención.	3	8%

3. ¿Qué posición tiene usted respecto a la atención medica en dicho nosocomio?



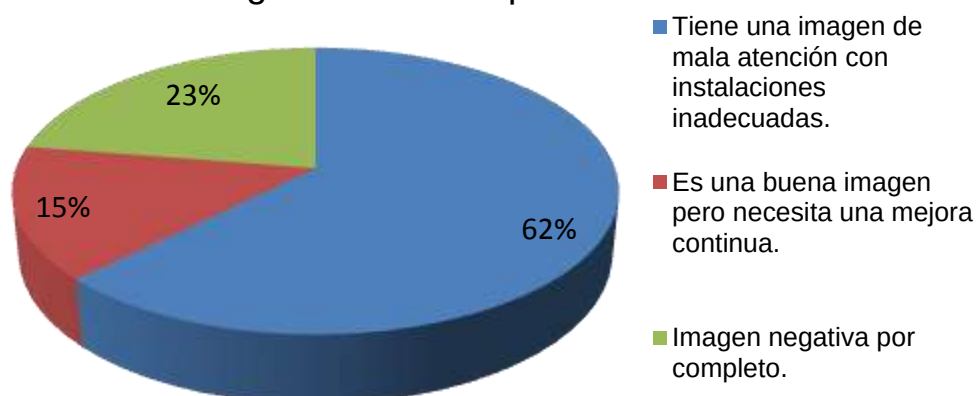
ANÁLISIS

El 42% lanza el dato que el Hospital Rosales presta una buena atención y que tiene los mejores médicos del país, el 50% afirma que es muy deficiente en todas las áreas por contar con poco personal, el 8% manifiesta nunca haber recibido atención en el Rosales pero que considera que es muy buen hospital.

4. ¿Cuál es su valoración sobre la imagen general del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Tiene una imagen de mala atención con instalaciones inadecuadas.	25	63%
Es una buena imagen pero necesita una mejora continua.	6	15%
Imagen negativa por completo.	9	23%

4. ¿Cuál es su valoración sobre la imagen general del Hospital Rosales?



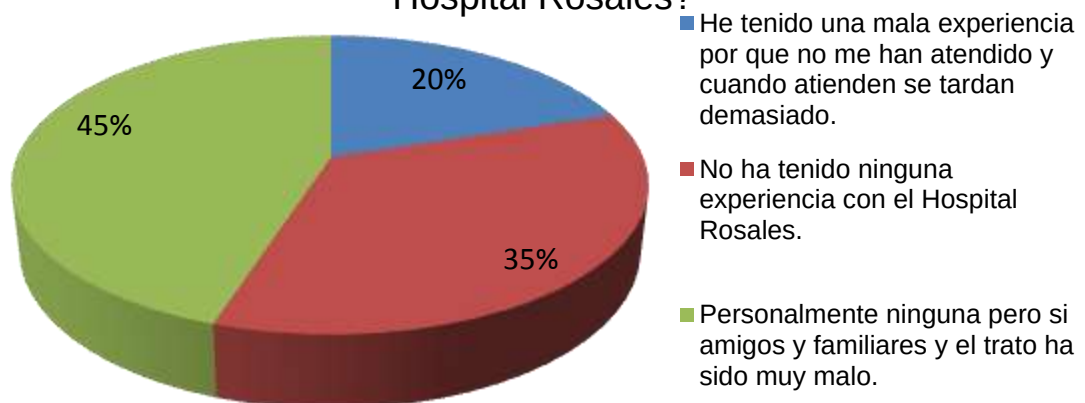
ANÁLISIS

El 62% de las personas entrevistadas manifiesta que el Hospital Rosales tiene una mala imagen con instalaciones inadecuadas, el 23% que tiene una imagen negativa por completo; el 15 menciona que tiene una buena imagen pero que necesita mejora continua.

5. ¿Qué experiencias ha tenido usted con el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
He tenido una mala experiencia porque no me han atendido y cuando atienden se tardan demasiado.	8	20%
No ha tenido ninguna experiencia con el Hospital Rosales.	14	35%
Personalmente ninguna pero si amigos y familiares y el trato ha sido muy malo.	18	45%

5. ¿Qué experiencias ha tenido usted con el Hospital Rosales?



ANÁLISIS

Que ha tenido una mala experiencia por no ser atendido o por tardanza por parte del personal del hospital opina el 20% de los encuestados, el 35% dice que no ha tenido ninguna experiencia con el Hospital y el 45% manifiesta que de forma directa nunca han tenido experiencia alguna pero si familiares y amigos y la atención ha sido muy mala.

6. ¿Considera usted que la crisis financiera en el país afecta al Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si, es un hospital público y el gobierno está obligado a invertir lo suficiente para no dejar en el olvido la salud de los salvadoreños.	24	60%
Afecta un poco porque no hay sustento económico para el país.	5	13%
No, ya todo tiene un presupuesto y solo depende de la administración que se haga de los recursos.	11	28%

6. ¿Considera usted que la crisis financiera en el país afecta al Hospital Rosales?



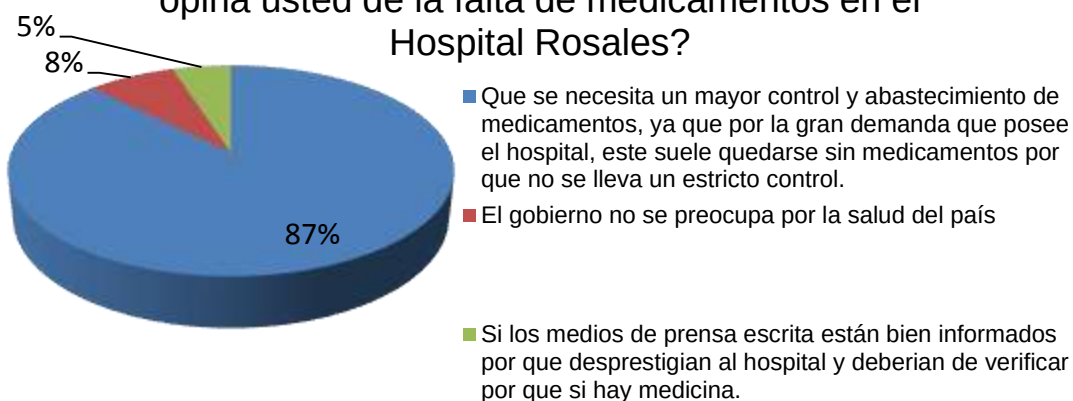
ANÁLISIS

La crisis económica si afecta al Hospital Rosales opina el 60% de las personas encuestadas, el gobierno está en la obligación de invertir lo suficiente en la salud del pueblo salvadoreño, el 28% opina que la crisis no afecta al hospital por que ya tienen un presupuesto asignado que debe ser bien administrado y el 12% manifiesta que afecta poco.

7. ¿Según las noticias publicadas en prensa escrita (La Prensa Gráfica y El Diario de Hoy), que opina usted de la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Que se necesita un mayor control y abastecimiento de medicamentos, ya que por la gran demanda que posee el hospital, este suele quedarse sin medicamentos porque no se lleva un estricto control.	35	88%
El gobierno no se preocupa por la salud del país	3	8%
Si los medios de prensa escrita están bien informados por qué desprestigian al hospital y deberían de verificar porque si hay medicina.	2	5%

7. ¿Según las noticias publicadas en prensa escrita (La Prensa Gráfica y El Diario de Hoy), que opina usted de la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

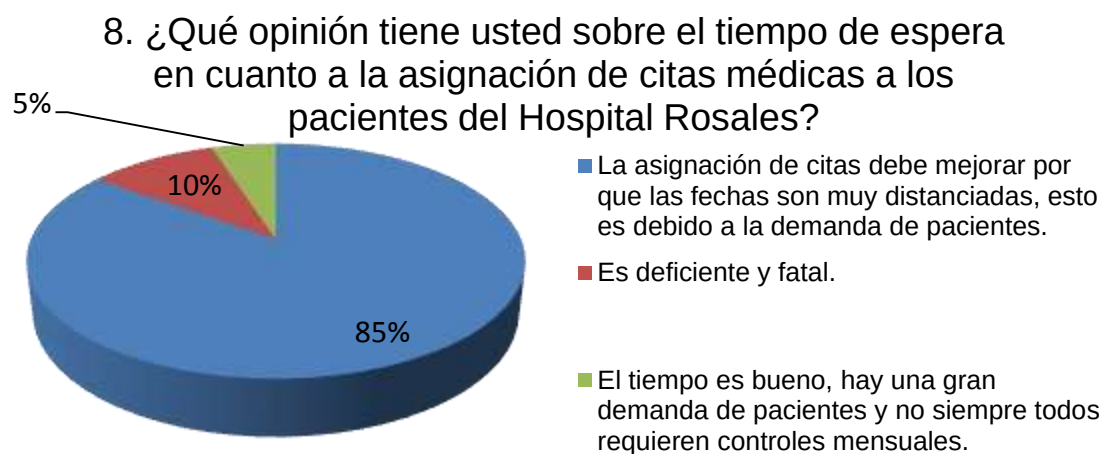


ANÁLISIS

El 87% de los encuestados concluye en esta pregunta que se necesita un mayor control y abastecimiento de medicamentos para cumplirle a la gran demanda de pacientes en el hospital, el 8% dice que es el gobierno que no se preocupa por la salud de los ciudadanos y el 5% pide a los medios de prensa escrita que se informen bien porque solo denigran, manifiestan que por experiencia personal si hay medicina.

8. ¿Qué opinión tiene usted sobre el tiempo de espera en cuanto a la asignación de citas médicas a los pacientes del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
La asignación de citas debe mejorar por que las fechas son muy distanciadas, esto es debido a la demanda de pacientes.	34	85%
Es deficiente y fatal.	4	10%
El tiempo es bueno, hay una gran demanda de pacientes y no siempre todos requieren controles mensuales.	2	5%



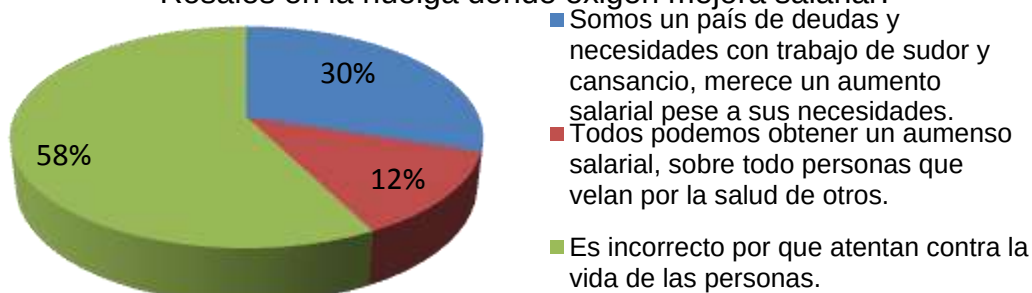
ANÁLISIS

La asignación de citas debe mejorar por que las fechas son muy distanciadas eso concluye el 85% de las personas encuestadas, el 10% considera que este es un problema fatal y un escaso 5% manifiesta que los tiempos son buenos por que los pacientes no en todos los casos necesitan controles mensuales.

9. ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Gráfica y El Diario de Hoy), que valoración da usted a la participación de personal médico del Hospital Rosales en la huelga donde exigen mejora salarial?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Somos un país de deudas y necesidades con trabajo de sudor y cansancio, merece un aumento salarial pese a sus necesidades.	12	30%
Todos podemos obtener un aumento salarial, sobre todo personas que velan por la salud de otros.	5	13%
Es incorrecto por que atentan contra la vida de las personas.	23	58%

9. ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Gráfica y El Diario de Hoy), que valoración da usted a la participación de personal médico del Hospital Rosales en la huelga donde exigen mejora salarial?



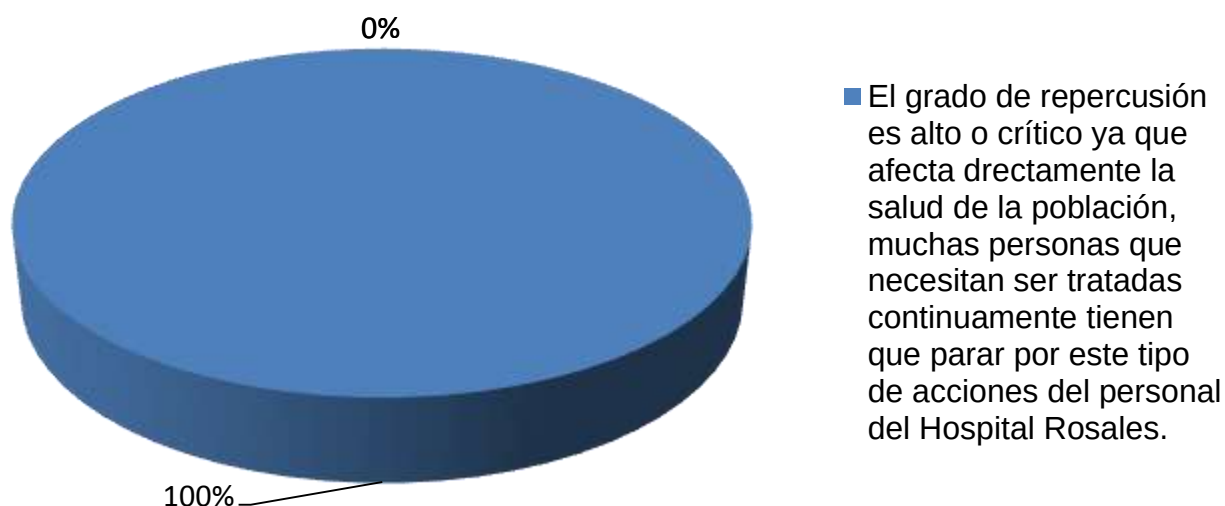
ANÁLISIS

El 30% menciona que El Salvador es un país de deudas y necesidades, los médicos merecen una mejora salarial, el 12% opina que todos deben obtener una mejora salarial principalmente los que velan por la salud del pueblo salvadoreño, el 58% afirma que es incorrecto que ellos participen en las huelgas por que atentan contra la vida de las personas.

10. ¿Cuál es el grado de repercusión que tienen estas acciones en los usuarios del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
El grado de repercusión es alto o crítico ya que afecta directamente la salud de la población, muchas personas que necesitan ser tratadas continuamente tienen que parar por este tipo de acciones del personal del Hospital Rosales.	40	100%

10. ¿Cuál es el grado de repercusión que tienen estas acciones en los usuarios del Hospital Rosales?



ANÁLISIS

El 100% de los entrevistados concluye que el grado de afectación que hay en este tipo de medidas es extremo en los usuarios ya que muchos tienen que parar sus tratamientos.

ANÁLISIS PÚBLICO EXTERNO

Después de haber recabado la información mediante la encuesta directa a cuarenta personas en los alrededores del Hospital Rosales podemos analizar los resultados de la siguiente manera:

El sistema hospitalario en El Salvador a diario atiende a miles de personas y es un servicio completamente deficiente ya que debido a la gran demanda que hay, no es posible dar un buen seguimiento a todos los pacientes, este fenómeno puede observarse en todos principalmente en el Hospital Rosales, este centro de salud es el más importante a nivel nacional por que cuenta con todas las especialidades requeridas por la población, sin embargo, a pesar de la muy buena calidad de médicos que este posee la misma saturación lo hace tener una muy mala imagen a través de los medios de comunicación quienes publican en todo momento las deficiencias de este centro de atención de salud en cuanto al trato de los pacientes como el desabastecimiento de medicamentos, dato muy fuerte porque a también los entrevistados a título personas consideran que el Hospital Rosales tiene una imagen completamente negativa, todos opinan de esa manera debido a la mala experiencia que han tenido cuando personalmente o algún familiar e incluso amigos han hecho uso

del hospital y han sido tratados de una forma deplorable; el tiempo de asignación de citas debe mejorar porque todos consideran que es muy tardado el tiempo para los controles de los pacientes y que es necesario que haya un mejor control en cuanto a los medicamentos para evitar el

desabastecimiento del mismo. Se considera que la crisis financiera que vive el país afecta de forma directa el presupuesto del Hospital Rosales e instan al gobierno a que pueda tener presupuesto extraordinario para poder palear la crisis que se vive cada año en este hospital y en todo el sistema de salud.

Duramente en esta información que se recabó se critica duramente al sistema hospitalario en general a los empleados del Hospital Rosales que han participado en las recientes huelgas donde exigían una mejora salarial, las personas con indignación manifestaron que todo esto tiene una repercusión crítica en los usuarios que al final son los que tienen que perder sus controles e incluso sus medicamentos por este tipo de actos que a la vez atentan contra la vida de las personas.

ENCUESTA PÚBLICO INTERNO

Esta encuesta contiene un cuestionario de 10 preguntas abiertas, se aplicó a 10 personas dentro del Hospital Nacional Rosales.

OBJETIVO:

Conocer la opinión de personas que usan los servicios de este nosocomio que opinan acerca de la imagen del mismo.

MODO DE APLICACIÓN: Se tomó al azar a 10 personas entre hombres y mujeres dentro de las instalaciones del Hospital Rosales y se le aplicó la encuesta frente a frente.

Género: Se encuestaron 5 y 5 mujeres.

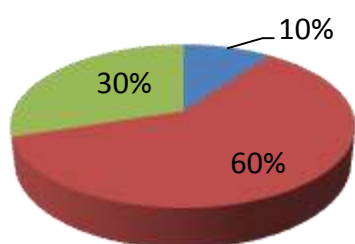
EDADES: La edad de las personas que se encuestaron oscila entre los rangos siguientes: Seis personas con edades entre los 24 a 40 años, una de 50 años, una de 55 años, una de 61 años y una de 67 años.

NIVEL ACADEMICO/OCUPACIÓN: De todas las personas que fueron tomadas en cuenta al azar su Nivel Académico/Ocupación es el siguiente:
Bachillerato: 5 personas, Estudiante universitario: ninguna persona, Profesionales universitarios: 3, sin ninguna ocupación o preparación académica 2.

1. ¿Qué opina del sistema hospitalario en El Salvador?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buena, porque de alguna manera atienden y solucionan las emergencias	1	10%
Es muy deficiente, porque no cumple con las expectativas de suplir las necesidades del paciente	6	60%
Regular, hay mucho que mejorar ya que la cantidad de pacientes es mucha para los hospitales públicos	3	30%

1. ¿Qué opina del sistema hospitalario en El Salvador ?



- Buena, porque de alguna manera atienden y solucionan las emergencias
- Es muy deficiente, porque no cumple con las expectativas de suplir las necesidades del paciente
- Regular, hay mucho que mejorar ya que la cantidad de pacientes es mucha para los hospitales públicos

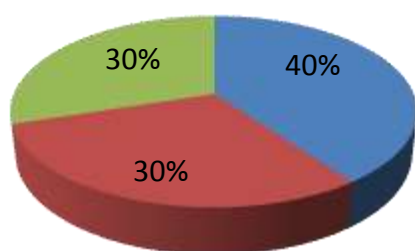
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 10% sostiene que el sistema hospitalario es bueno, que es confortable de alguna manera se atienden las emergencias de los pacientes, el 60% opina que la red hospitalaria no cumple con las expectativas necesarias ni el servicio adecuado para suplir las necesidades de los pacientes, el restante del 30% afirma que es regular porque hay mucho que mejorar, ya que hay una gran magnitud de pacientes en espera y los hospitales públicos no dan abasto.

2. ¿Cómo evalúa al Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es bueno, los doctores hacen bien su trabajo	4	40%
Regular, porque me han atendido algunas veces y ha sido mala la experiencia	3	30%
Mala, dan una mala atención y el personal ya no tiene humanidad	3	30%

2. ¿Cómo evalúa al Hospital Rosales?



- Es bueno, los doctores hacen bien su trabajo
- Regular, porque me han atendido algunas veces y ha sido mala la experiencia
- Mala, dan una mala atención y el personal ya no tiene humanidad

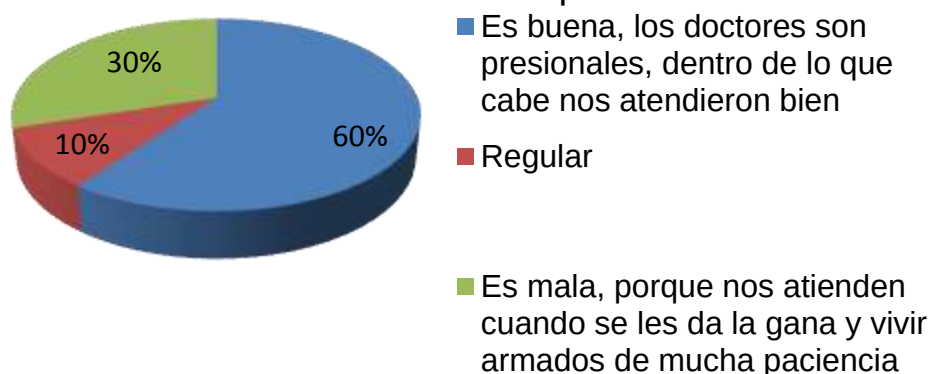
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 40% sostiene que los doctores atienden bien a pesar de la tardía, y realizan un buen trabajo, el 30% opina que es regular me han atendido dentro del hospital y no siempre ha sido favorable la atención, y el restante 30% afirma que es mala, han recibido una mala atención.

3. ¿Qué posición tiene usted respecto a la atención médica en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es buena, los doctores son profesionales, dentro de lo que cabe nos atendieron bien	6	60%
Regular	1	10%
Es mala, porque nos atienden cuando se les da la gana y vivir armados de mucha paciencia	3	30%

3. ¿Qué posición tiene usted respecto a la atención médica en el Hospital Rosales?

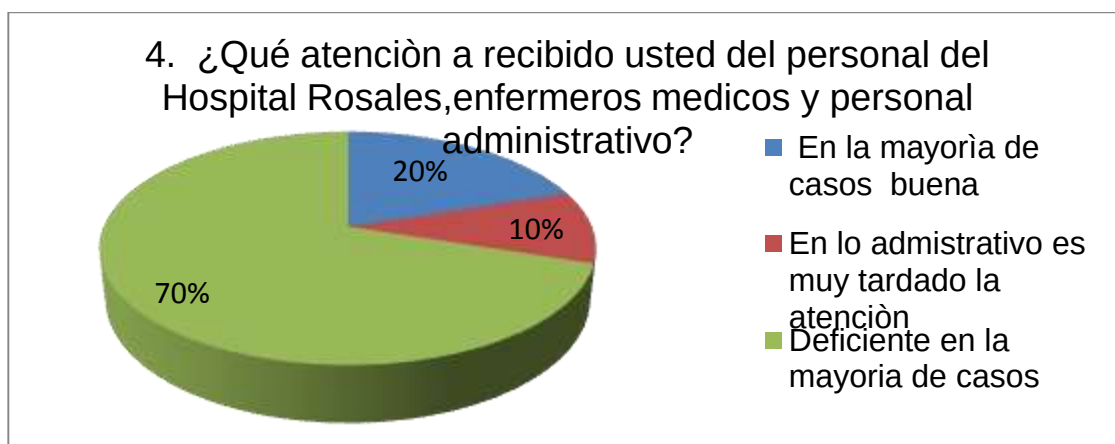


ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 60% sostiene que la posición que tiene es buena, a pesar de las esperas los doctores han sido profesionales al atendernos, el 10% opina que es regular la atención médica del Hospital Rosales, el 30% afirma que es mala ya que el personal médico solo atienden cuando se les da la gana necesitan mejorar.

4. ¿Qué atención a recibido usted del personal del Hospital Rosales, enfermeros médicos y personal administrativo?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
En la mayoría de casos buena	2	20%
En lo admistrativo es muy tardado la atención	1	10%
Deficiente en la mayoría de casos	7	70%



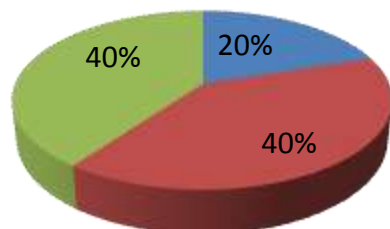
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 20% sostiene que es excelente, se da una muy buena atención, el 10% opina que en lo administrativos demasiado tardado la atención, 70% afirma que es deficiente en la mayoría de casos han tenido una mala experiencia con el personal médico y administrativo.

5. ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consideraron que si les habían dado la medicina	2	20%
Manifestaron que el problema es serio y las autoridades deben tomar carta en el asunto	4	40%
Opinaron que es malo en ocasiones tuvieron que comprar las medicinas	4	40%

5. ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?



■ Consideraron que si les habían dado la medicina

■ Manifestaron que el problema es serio y las autoridades deben tomar carta en el asunto

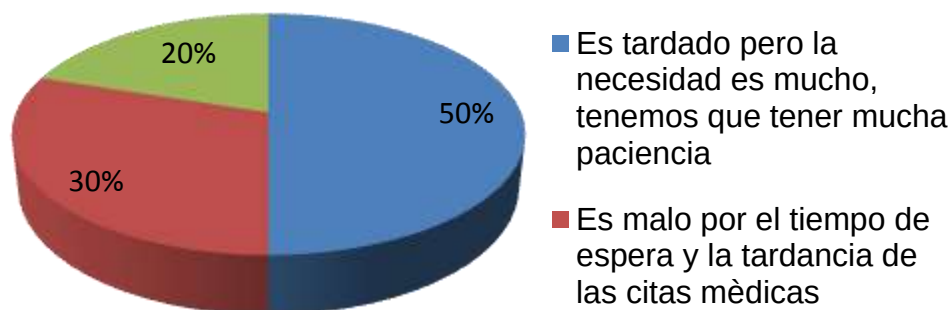
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 20% consideraron que si le habían dado la medicina y que ya no sabían si es cierto lo que transmiten los medios de comunicación, el otro 40% manifestaron que es un problema serio y que es necesario que las autoridades competentes toman cartas en el asunto para solucionar el problema, el 40% restante opina que es malo porque en ocasiones tuvieron que comprar las medicinas, con mucho esfuerzo.

6. ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es tardado pero la necesidad es mucho, tenemos que tener mucha paciencia	5	50%
Es malo por el tiempo de espera en la tardanza de las citas médicas	3	30%
Comentó que dejaron en un mes la cita y que es el tiempo necesario	2	20%

6. ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?



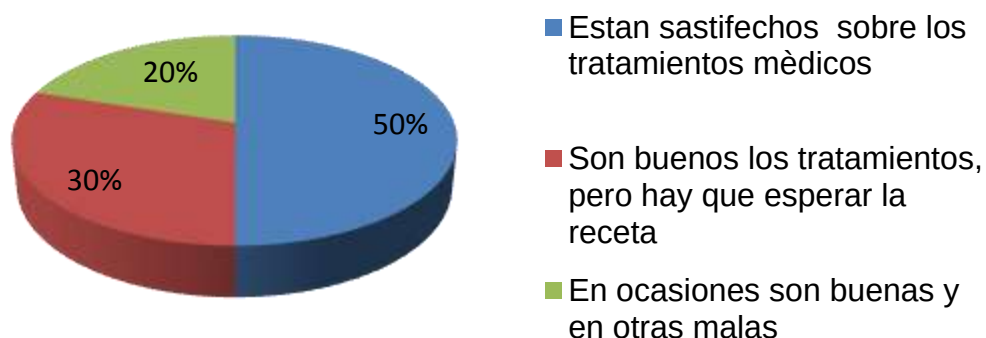
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 50% sostiene que son tardados pero la necesidad es grande deben estar armados de mucha paciencia para asistir al hospital, el 30% opina que es malo por el tiempo de espera y por las largas citas de 5 a 12 meses de espera y es mucho tiempo, el 20% afirma que dejaron en un mes la cita y ha sido el tiempo suficiente y necesario para ello.

7. ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos del Hospital Rosales aplican en los pacientes?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Están satisfechos sobre los tratamientos médicos	5	50%
Son buenos los tratamientos, pero hay que esperar la receta	3	30%
En ocasiones son buenas y en otras malas	2	20%

7. ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos de el Hospital Rosales aplican en los pacientes?



ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 50% sostiene que se sienten satisfechos sobre los tratamientos médicos que le son aplicados, el 30% opina que son buenos los tratamientos sin embargo tienen que tener un tiempo de espera para las recetas, el otro 30% afirma que en ocasiones es buena y a veces es mala.

8. ¿De qué manera incide los medios informativos sobre la imagen del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
De una forma negativa, para proyectar noticias muy malas	7	70%
Incide mucho en lo malo del hospital y transmiten una mala imagen	2	20%
Se transmite de una mala manera y no es así	1	10%

8. ¿De qué manera incide los medios informativos sobre la imagen del Hospital Rosales?



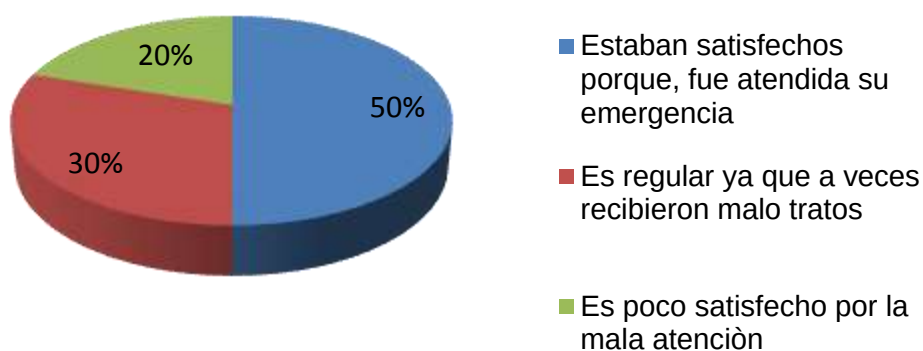
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 70% menciona que se transmiten y proyectan información negativa acerca del hospital, el 20% opina que incide mucho por los medios de comunicación siempre dan la imagen de lo malo del hospital, el restante 10% afirma que se transmite información de una mala manera y hacen que las personas imaginen lo peor cuando en realidad no es así.

9. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estaban satisfechos porque, fue atendida su emergencia	5	50%
Es regular ya que a veces recibieron malo tratos	3	30%
Es poco satisfecho por la mala atención	2	20%

9. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?

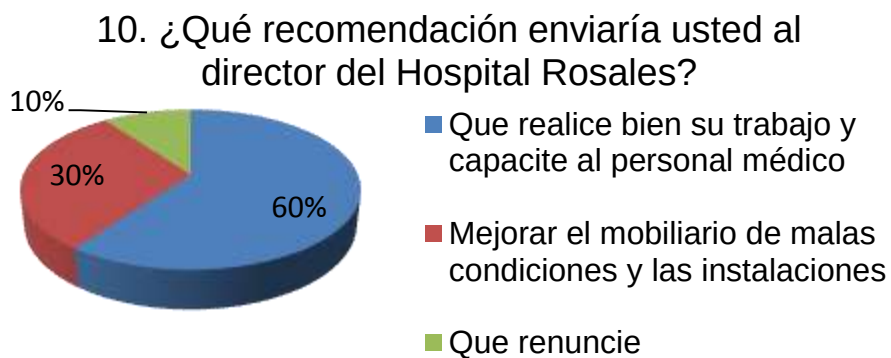


ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 50% dice que esta satisfecho porque al final atendieron su emergencia sostiene que ha sido bueno, el 30% opina que es regular porque en ocasiones recibieron malos tratos del personal médico, y el restante 20% opina que tiene muy poca satisfacción, recibe una mala atención.

10. ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Que realice bien su trabajo y capacite al personal médico	6	60%
Mejorar el mobiliario de malas condiciones y las instalaciones	3	30%
Que renuncie	1	10%



ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 60% sostiene que debe realizar muy bien su trabajo que tiene que capacitar su personal médico, el 30% opina que es necesario que mejore el mobiliario del hospital y también las instalaciones que se encuentran en malas condiciones, y el restante 10% afirma que el director del hospital debe renunciar.

ANÁLISIS PÚBLICO INTERNO DEL HOSPITAL ROSALES

La mayoría opina que el sistema hospitalario de El Salvador es muy deficiente por la demanda de pacientes que nuestro país presenta, además los médicos cumplen con su trabajo aunque lamentablemente el hospital no cuenta con los recursos necesarios para prestar un servicio adecuado; todo lo anterior con lleva a una mala atención en los pacientes siendo esto reflejado en los medios de prensa escrita (Diario de Hoy y Prensa Gráfica). Se pudo analizar que un porcentaje pequeño de pacientes si recibieron sus medicamentos y la mayoría dijo que no encontró sus medicamentos; el 50% del público interno manifestó que su consultas han sido tardías pero creen que el tiempo es prudencial debido a la demanda y el otro 50% declaró que el tiempo de espera es demasiado ya que no cuentan con el tiempo necesario dada las obligaciones laborales o familiares que estos tienen, cabe destacar que la mitad de las personas entrevistadas dicen estar satisfechas con las tratamientos médicos recibidos en el Hospital Rosales y el otro 50% dice que los tratamientos recibidos son regulares, la mayoría de las personas entrevistadas expresaron que los medio informativos reflejan en forma negativa las noticias referentes al Hospital Rosales; también manifestaron que el 50% está satisfecho con personal médico y el otro 50% manifiesta que la atención recibida por parte de los médicos es regular o mala, por lo cual recomiendan al Director del Hospital Rosales prestar un mejor servicio, mejorar mobiliario el cual incluye camillas, aparatos médicos,

entre otros y que puedan obtener el medicamento que necesiten de manera oportuna.

ENCUESTA PÚBLICO VISITAS

Esta encuesta contiene un cuestionario de 10 preguntas abiertas, se aplicó a 10 personas que visitaban pacientes ingresados en el Hospital Nacional Rosales.

OBJETIVO:

Conocer la opinión de personas que visitan paciente en el Hospital Rosales cuál es su opinión de la imagen del mismo.

MODO DE APLICACIÓN: Se tomó al azar a 10 personas entre hombres y mujeres que esperaban entrar a visitar pacientes ingresados en el Hospital Rosales

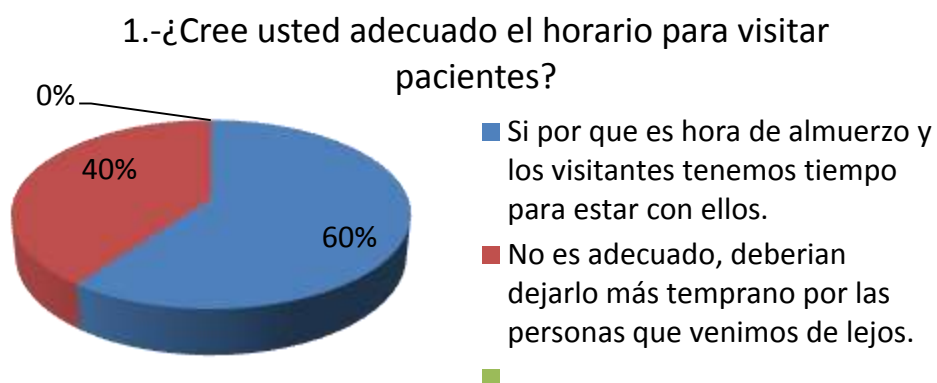
Género: Se encuestaron 3 hombres y 7 mujeres.

EDADES: La edad de las personas que se encuestaron oscila entre los rangos siguientes: Seis personas entre 17 a 35 años de edad, Tres entre 46 a 55 años, tres personas entre 48 y una de 50 años de edad.

NIVEL ACADEMICO/OCUPACIÓN: De todas las personas que fueron tomadas en cuenta al azar su Nivel Académico/Ocupación es el siguiente:
Bachillerato: 4 personas, Estudiante universitario: ninguna persona,
Profesionales universitarios: Ninguna, sin ninguna ocupación o preparación académica 2, Educación básica 4.

1.- ¿Cree usted adecuado el horario para visitar pacientes?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si porque es hora de almuerzo y los visitantes tenemos tiempo para estar con ellos.	6	60%
No es adecuado, deberían dejarlo más temprano por las personas que venimos de lejos.	4	40%



ANÁLISIS

El 60% está de acuerdo con el horario de visitas porque la hora de almuerzo les da tiempo para poder estar con los pacientes, el 40% opina que no es adecuado y que deberían ser más temprano por las personas que vienen de lejos.

2. ¿Qué evaluación da usted al Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo, los trabajadores y el director no se interesan en mejorar la atención de los pacientes.	2	20%
Da muy buena atención a pesar de tanta demanda.	7	70%
Excelente, por eso trajimos a nuestro paciente y el trato está muy bien.	1	10%

2. ¿Qué evaluación da usted al Hospital Rosales?



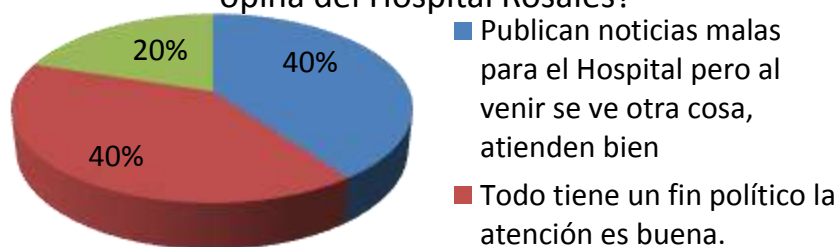
ANÁLISIS

El dato obtenido en esta pregunta es que el 20% manifiesta que evalúan mal al hospital y que tanto los trabajadores del mismo como su director no se interesan en mejorar la atención de los pacientes, el 70% opina que a pesar de la mucha demanda la atención es bueno el restante 10% afirma que la atención es excelente.

3. ¿Según los medios de prensa escrita, que opina del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Publican noticias malas para el Hospital pero al venir se ve otra cosa, atienden bien	4	40%
Todo tiene un fin político la atención es buena.	4	40%
Los medios dicen que no es buen hospital y que no hay medicamentos.	2	20%

3. ¿Según los medios de prensa escrita, que opina del Hospital Rosales?



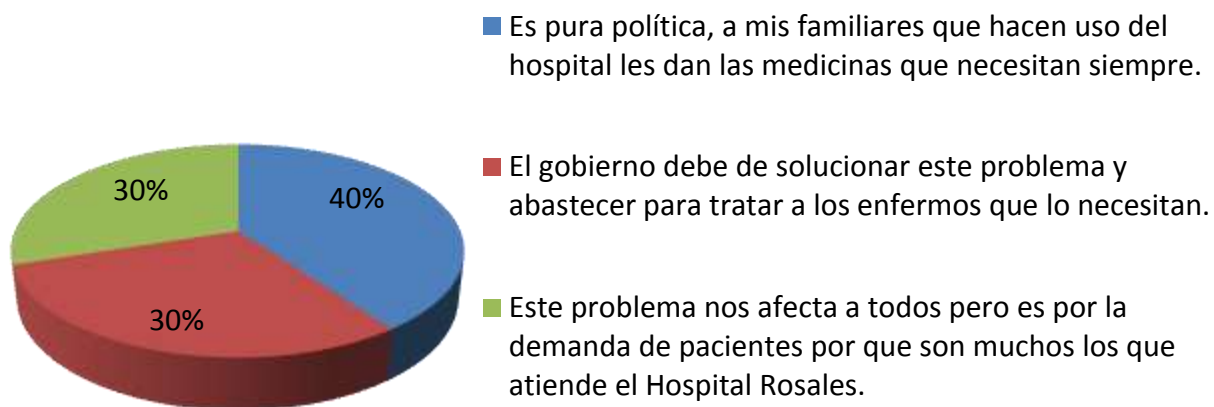
ANÁLISIS

El 40% opina que los medios de Prensa escrita publican noticias malas pero que el hospital atiende muy bien; el 40% manifiesta que se expresan mal del hospital por fines políticos pero que la atención es buena, el restante 20% dice que no es buen hospital y que no hay medicamentos.

4.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es pura política, a mis familiares que hacen uso del hospital les dan las medicinas que necesitan siempre.	4	40%
El gobierno debe de solucionar este problema y abastecer para tratar a los enfermos que lo necesitan.	3	30%
Este problema nos afecta a todos pero es por la demanda de pacientes porque son muchos los que atiende el Hospital Rosales.	3	30%

4.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?



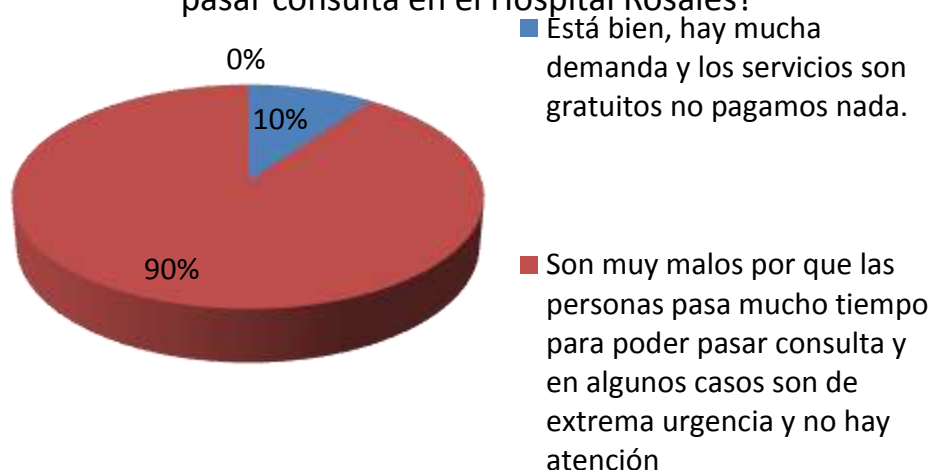
ANÁLISIS

El 40% de los encuestados considera que es pura política las críticas de los periódicos en cuanto a la escases de medicina, el 30% afirma que el gobierno debe buscar solución para poder abastecer el hospital y el restante 30% opina que el desabastecimiento publicado en los periódicos en cuestión es una realidad que afecta a los pacientes, a la vez justifica que es por la demanda de pacientes.

5.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Está bien, hay mucha demanda y los servicios son gratuitos no pagamos nada.	1	10%
Son muy malos por que las personas pasa mucho tiempo para poder pasar consulta y en algunos casos son de extrema urgencia y no hay atención	9	90%

5.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?



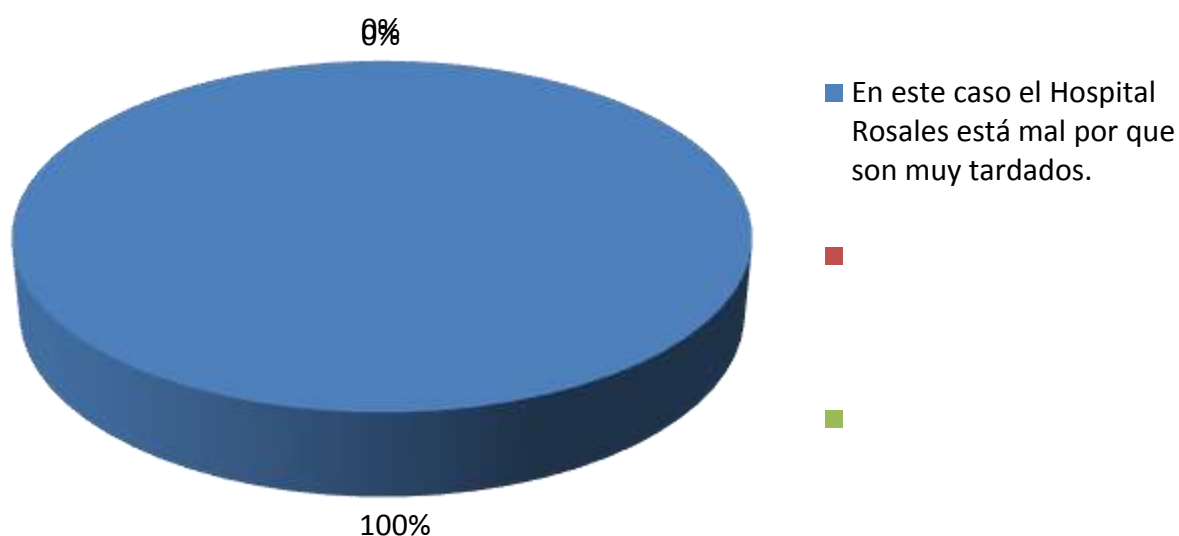
ANÁLISIS

El 10% afirma que el tiempo de espera para pasar consulta es muy bueno ya que los servicios del que presta el nosocomio es gratuito, el 90% opina que es demasiado tardado y que muchas veces ni en los casos de extrema urgencia hay atención.

6.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos de asignación de citas para pasar consulta en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
En este caso el Hospital Rosales está mal porque son muy tardados.	10	100%

6.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos de asignación de citas para pasar consulta en el Hospital Rosales?

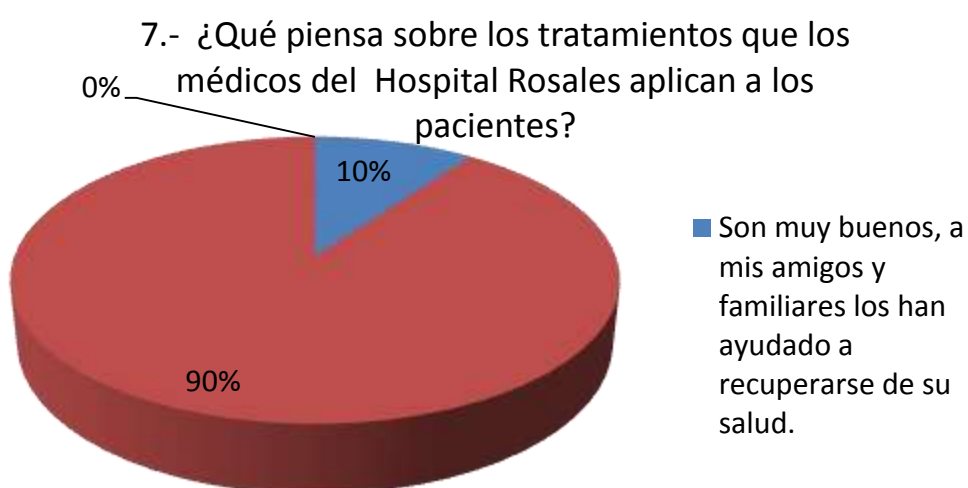


ANÁLISIS

El 100% de los entrevistados está opinando que están en desacuerdo con el tiempo que toma el Hospital Rosales para asignar citas dicen que es demasiado tardado.

7.- ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos del Hospital Rosales aplican a los pacientes?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Son muy buenos, a mis amigos y familiares los han ayudado a recuperarse de su salud.	1	10%
Son los más baratos y en ocasiones no hay, son pocas las veces que hay buenos medicamentos aquí.	9	90%

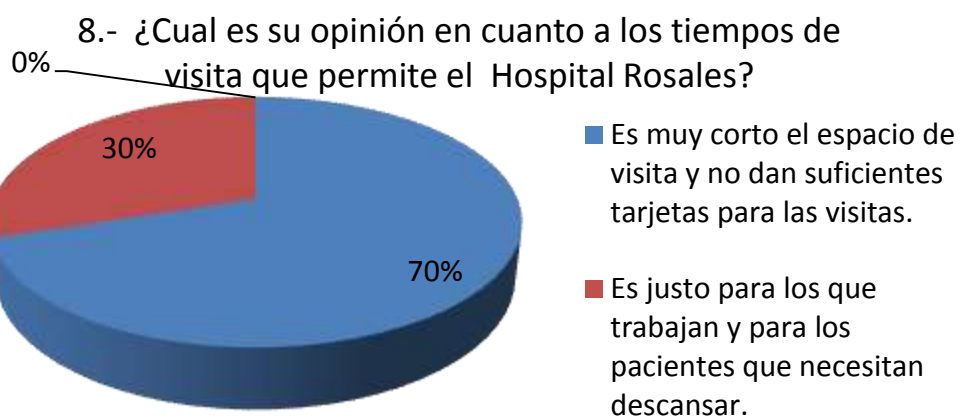


ANÁLISIS

El 90% de los entrevistados afirma que los tratamientos que aplican los médicos del Hospital Rosales son buenos ya que permiten la recuperación de los pacientes, el 10% afirma lo contrario.

8.- ¿Cual es su opinión en cuanto a los tiempos de visita que permite el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es muy corto el espacio de visita y no dan suficientes tarjetas para las visitas.	7	70%
Es justo para los que trabajan y para los pacientes que necesitan descansar.	3	30%



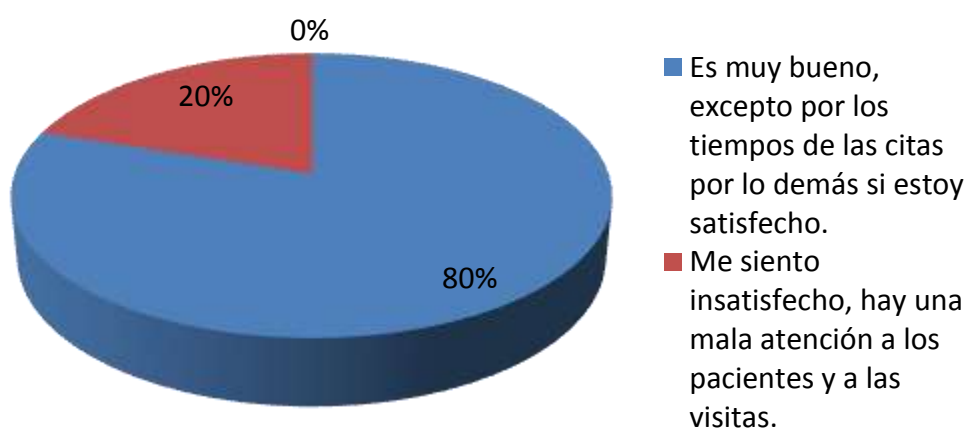
ANÁLISIS

El 70% afirma que el espacio de visita es demasiado corto y que deberían proporcionar más tarjetas a los familiares del enfermo, el 30% restante afirma que es un tiempo justo para que los pacientes puedan descansar.

9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es muy bueno, excepto por los tiempos de las citas por lo demás si estoy satisfecho.	8	80%
Me siento insatisfecho, hay una mala atención a los pacientes y a las visitas.	2	20%

9.- ¿Cual es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?



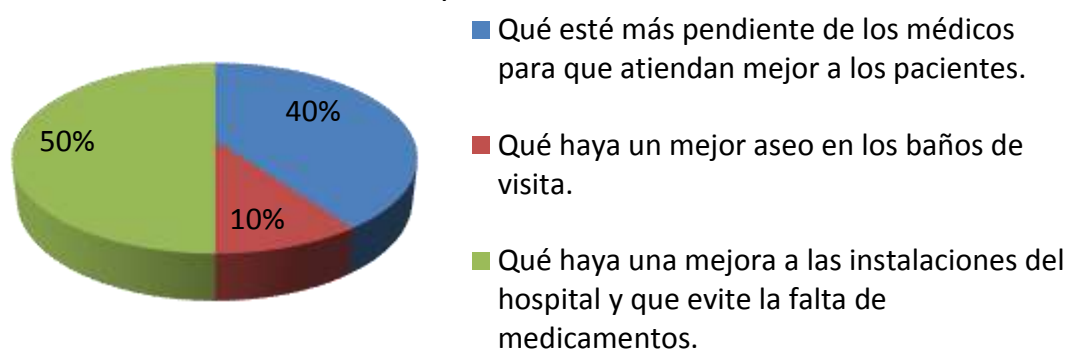
ANÁLISIS

El 80% afirma que se encuentra satisfecho con los servicios que presta el Hospital Rosales, lo que necesita mejorar es el tiempo de las citas; el 20% opina que están insatisfechos por la mala atención a los pacientes y a las visitas.

10.- ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Qué esté más pendiente de los médicos para que atiendan mejor a los pacientes.	4	40%
Qué haya un mejor aseo en los baños de visita.	1	10%
Qué haya una mejora a las instalaciones del hospital y que evite la falta de medicamentos.	5	50%

10.- ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?



ANÁLISIS

El 50% de los encuestados recomienda al director del Hospital Rosales que haya una mejora de la infraestructura y que haya mayor atención al desabastecimiento de medicina, el 40% que él tiene que estar más pendiente de los médicos para que haya una mejor atención a los pacientes y el restante 10% recomienda que haya un mejor aseo en los baños asignados a las visitas.

ANÁLISIS DE ENCUESTA VISITAS

Después de haber recabado la información mediante la encuesta directa a diez personas que visitan pacientes del Hospital Rosales podemos analizar los resultados de la siguiente manera:

Muchas de las personas emitieron su opinión en favor de la hora de visita del Hospital Rosales en donde manifiestan que es adecuado por las personas que están trabajando y tienen en espacio de visitar a sus amigos o familiares, un escaso margen se queja que es muy tarde por las personas que visitan de lejos, en su mayoría se han expresado muy bien del servicio que presta el Hospital Rosales y lo catalogan de excelente y aclaran que los medios de prensa escrita solo publican cosas malas del hospital para denigrarlo con el objetivo de hacer quedar mal el actual gobierno, en cuanto al desabastecimiento de medicamentos lo toman como un problema de tipo político según lo que publica La Prensa Gráfica y El Diario de Hoy, que si bien es cierto es un problema que afecta a toda la población usuaria del Hospital es un suceso que el gobierno debe buscar solución, muchos lo catalogan de muy exagerado con tal de hacer ver mal a las autoridades que presiden el sector salud; el problema que si debe dársele atención urgente es al otorgamiento de citas y el tiempo de espera para pasar consulta son demasiado tardados, los tratamientos no son muy adecuados es lo más barato, el tiempo de visita debe ser de cuatro horas por lo menos para poder estar más tiempo con los pacientes manifestaron la mayoría de encuestados y al final a pesar de las deficiencias del Hospital las personas opinan que es

un buen hospital y recomiendan al actual director que debe estar más en contacto con los pacientes y debe buscar mejorar la infraestructura y luchar por el desabastecimiento.

ENCUESTA PÚBLICO ADMINISTRATIVO

Esta encuesta contiene un cuestionario de 10 preguntas abiertas, se aplicó a 10 personas del área administrativa del Hospital Nacional Rosales.

OBJETIVO:

Conocer la opinión de personas que trabajan en el área administrativa de este nosocomio que opinan acerca de la imagen del mismo.

MODO DE APLICACIÓN: Se tomó al azar a 10 personas entre hombres y mujeres dentro del área administrativa del Hospital Nacional Rosales y se le aplicó la encuesta frente a frente.

Género: Se encuestaron 6 hombres y 4 mujeres.

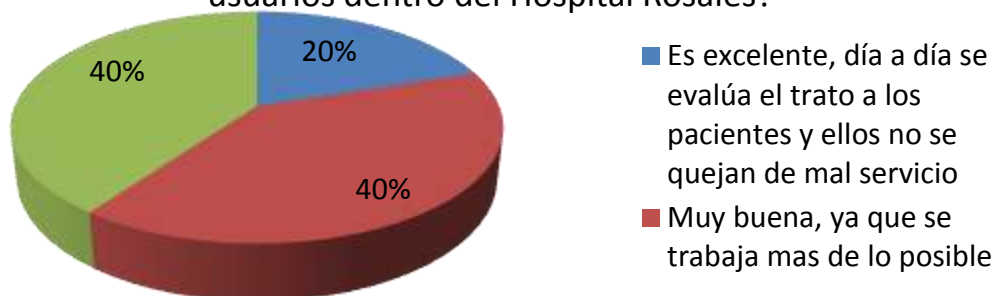
EDADES: La edad de las personas que se encuestaron oscila entre los rangos siguientes: Cuatro personas entre 25 a 35 años de edad, una 44 años, tres personas entre 48 y 50 años, una de 52 años de edad, y una de 56 años de edad.

NIVEL ACADÉMICO/OCUPACIÓN: De todas las personas que fueron tomadas en cuenta al azar su Nivel Académico/Ocupación es el siguiente:
Bachillerato: 4 personas, Estudiante universitario: ninguna persona, Profesionales universitarios: 6, sin ninguna ocupación o preparación académica Ninguna.

1.- ¿Cuál es su valoración de la atención que se le da a los usuarios dentro del Hospital Rosales?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es excelente, día a día se evalúa el trato a los pacientes y ellos no se quejan de mal servicio	2	20%
Muy buena, ya que se trabaja más de lo posible	4	40%
Es una buena atención, a pesar de la cantidad de pacientes se trata de salir con todos	4	40%

1.-¿Cuál es su valoración de la atención que se le da a los usuarios dentro del Hospital Rosales?



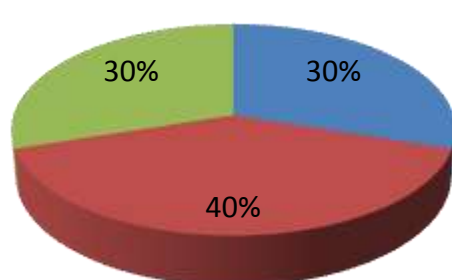
ANÁLISIS

Al analizar los datos que arroja esta pregunta se observa que el 20% manifiesta un excelente servicio ya que día a día se evalúa el trato a los pacientes y ellos no se quejan, un 40% opina que es muy buena, ya que se trabaja más de lo posible y el restante 40% afirma que es una buena atención, a pesar de la cantidad de pacientes se trata de salir con todos.

2. ¿Cómo evalúa al Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente, se da una muy buena atención.	3	30%
Es un buen hospital, todos quieren pasar consulta aquí.	4	40%
Muy Bien, ya que realiza una buena labor a pesar de las múltiples carencias que existen.	3	30%

2. ¿Cómo evalua al Hospital Rosales?



■ Excelente, se da una muy buena atención

■ Es un buen hospital, todos quieren pasar consulta aquí

■ Muy Bien, ya que realiza una buena labor a pesar de las múltiples carencias que existen

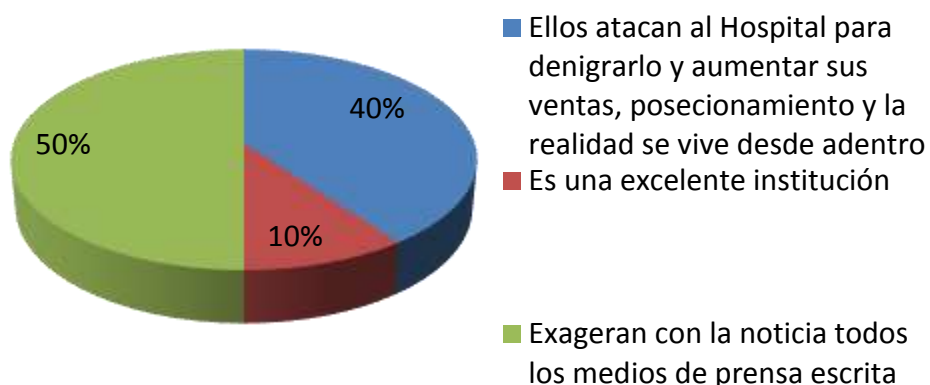
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 30% sostiene que es excelente, se da una muy buena atención, el 40% opina que es un buen hospital, todos quieren pasar consulta aquí y el restante 30% afirma que es muy bueno, ya que realiza una buena labor a pesar de las múltiples carencias que existen.

3. ¿Según los medios de prensa escrita que opina del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ellos atacan al Hospital para denigrarlo y aumentar sus ventas, posicionamiento y la realidad se vive desde adentro	4	40%
Es una excelente institución	1	10%
Exageran con la noticia todos los medios de prensa escrita	5	50%

3. ¿Según los medios de prensa escrita que opina del Hospital Rosales?



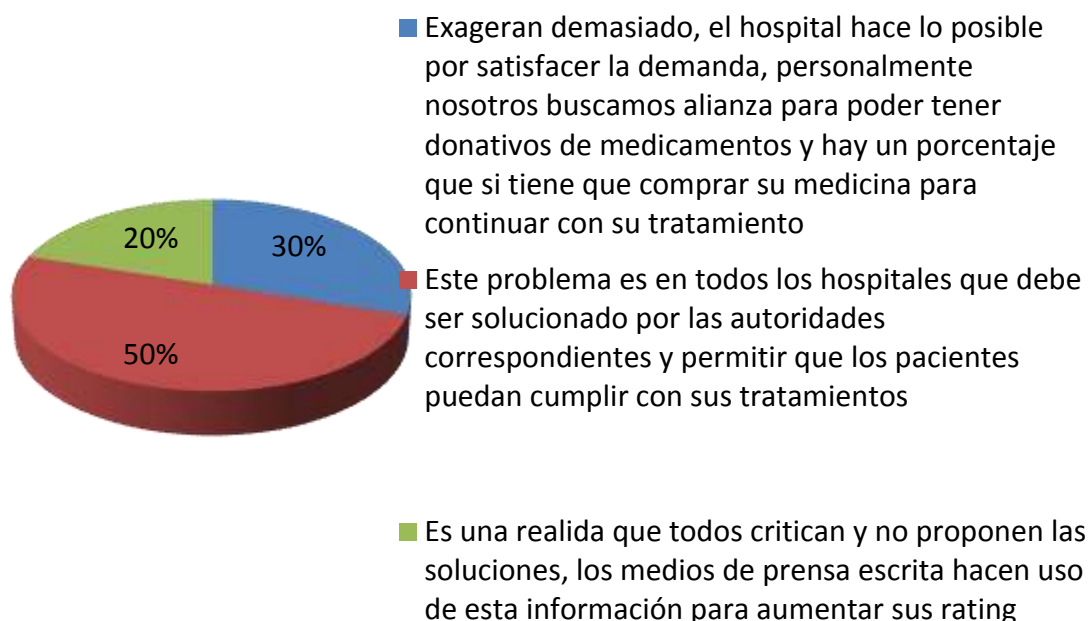
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 30% sostiene que es excelente, se da una muy buena atención, el 40% opina que es un buen hospital, todos quieren pasar consulta aquí y el restante 30% afirma que es muy bueno, ya que realiza una buena labor a pesar de las múltiples carencias que existen.

4.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Exageran demasiado, el hospital hace lo posible por satisfacer la demanda, personalmente nosotros buscamos alianza para poder tener donativos de medicamentos y hay un porcentaje que si tiene que comprar su medicina para continuar con su tratamiento.	3	30%
Este problema es en todos los hospitales que debe ser solucionado por las autoridades correspondientes y permitir que los pacientes puedan cumplir con sus tratamientos.	5	50%
Es una realidad que todos critican y no proponen las soluciones, los medios de prensa escrita hacen uso de esta información para aumentar sus rating.	2	20%

4.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?



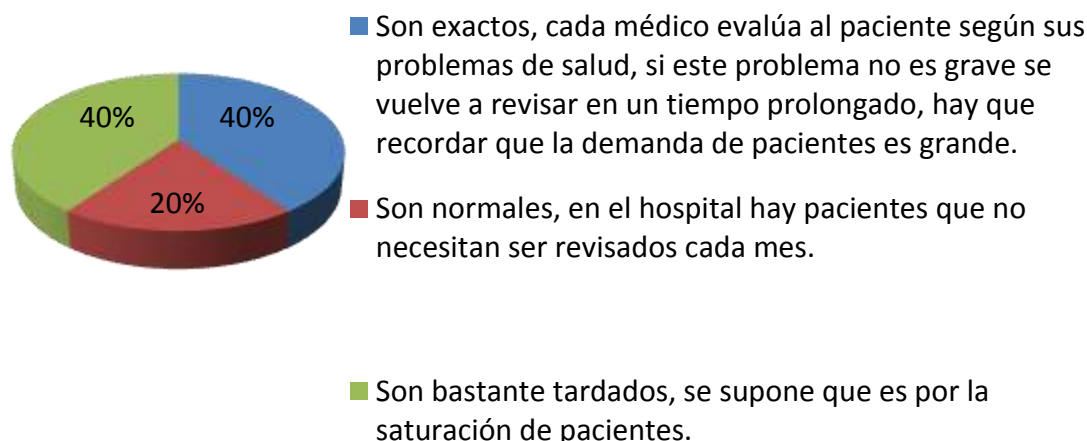
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 30% sostiene que es excelente, se da una muy buena atención, el 40% opina que es un buen hospital, todos quieren pasar consulta aquí y el restante 30% afirma que es muy bueno, ya que realiza una buena labor a pesar de las múltiples carencias que existen.

5.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Son exactos, cada médico evalúa al paciente según sus problemas de salud, si este problema no es grave se vuelve a revisar en un tiempo prolongado, hay que recordar que la demanda de pacientes es grande.	4	40%
Son normales, en el hospital hay pacientes que no necesitan ser revisados cada mes.	2	20%
Son bastante tardados, se supone que es por la saturación de pacientes.	4	40%

5.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?



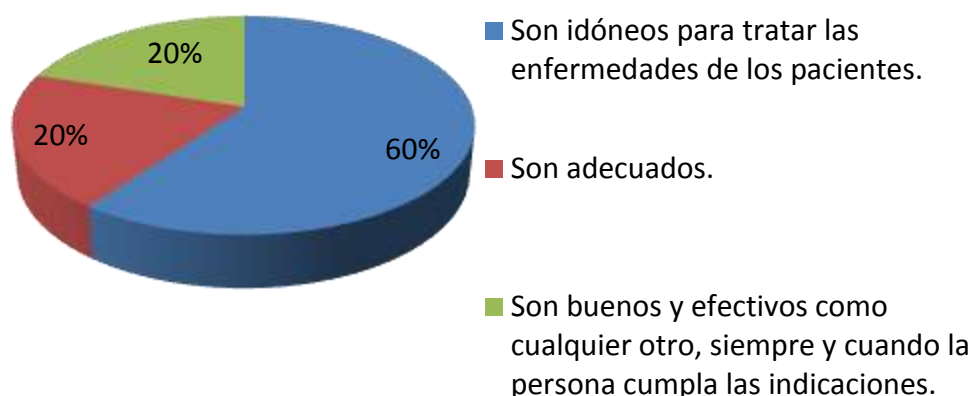
ANÁLISIS

El 40% de los entrevistados nos manifiesta que los tiempos en el Hospital Rosales son exactos, cada médico evalúa sus problemas de salud, si este problema no es grave se vuelve a revisar en un tiempo prolongado, hay que recordar que la demanda de pacientes es grande, el 40% afirma que Son normales, en el hospital hay pacientes que no necesitan ser revisados cada mes, el restante 20% concluye que Son bastante tardados, se supone que es por la saturación de pacientes.

6.- ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos del Hospital Rosales aplican a los pacientes?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Son idóneos para tratar las enfermedades de los pacientes.	6	60%
Son adecuados.	2	20%
Son buenos y efectivos como cualquier otro, siempre y cuando la persona cumpla las indicaciones.	2	20%

6.- ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos del Hospital Rosales aplican a los pacientes?



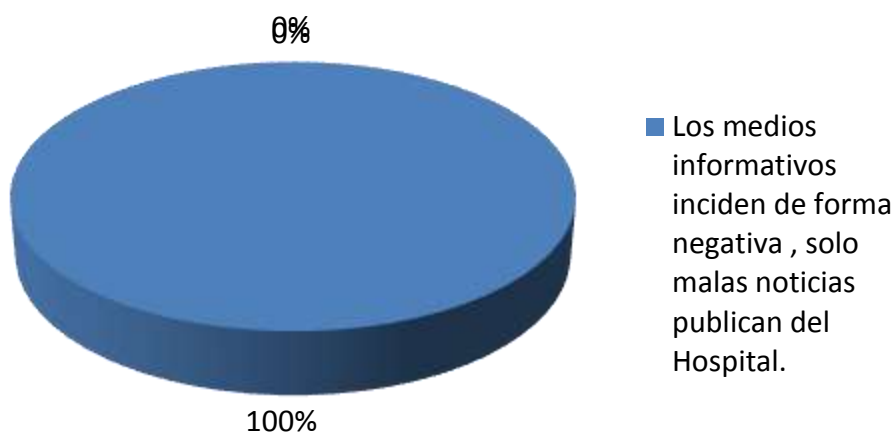
ANÁLISIS

La opinión del 60% del personal administrativo encuestado dice que Los tratamientos que se le aplican a los pacientes del Hospital Rosales son idóneos para tratar sus enfermedades, el 20% manifiesta que son adecuados y el 20% que Son buenos y efectivos como cualquier otro siempre y cuando las personas cumplan con las indicaciones de los mismos.

7.- ¿De qué manera inciden los medios informativos en la imagen del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Los medios informativos inciden de forma negativa , solo malas noticias publican del Hospital.	10	100%

7.- ¿De que manera inciden los medios informativos en la imagen del Hospital Rosales?



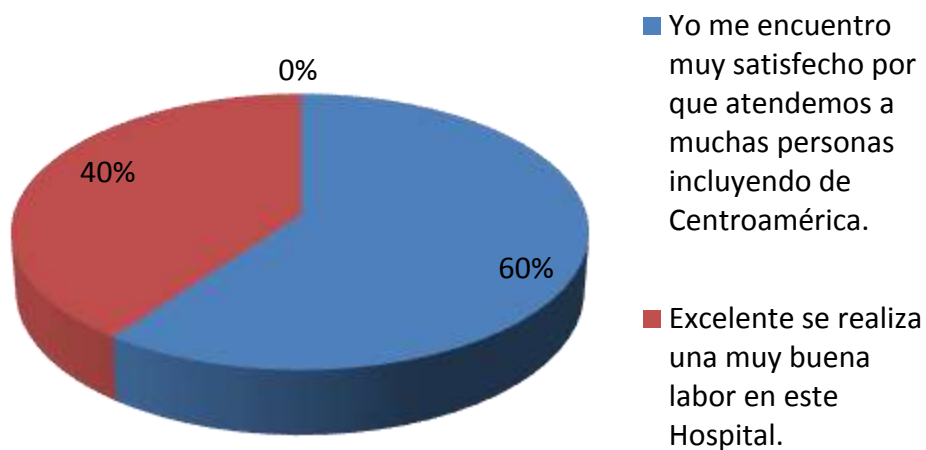
ANÁLISIS

El 100% de los entrevistados afirma que Los medios de información inciden de forma negativa en la imagen del Hospital Rosales.

8.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Yo me encuentro muy satisfecho por que atendemos a muchas personas incluyendo de Centroamérica.	6	60%
Excelente se realiza una muy buena labor en este Hospital.	4	40%

8.- ¿Cual es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?



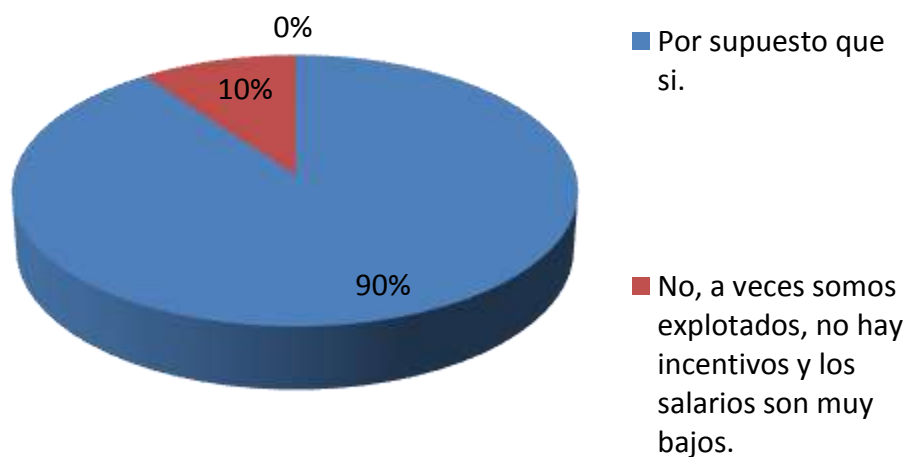
ANÁLISIS

El 60% se encuentra muy satisfecho por la atención a muchas personas incluidas las de Centroamérica, el restante 40% califica de excelente por la buena labor del Hospital Rosales en la atención a los pacientes.

9.- ¿A nivel personal usted se siente satisfecho de pertenecer al personal administrativo del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Por supuesto que sí.	9	90%
No, a veces somos explotados, no hay incentivos y los salarios son muy bajos.	1	10%

9.- ¿A nivel personal usted se siente satisfecho de pertenecer al personal administrativo del Hospital Rosales?



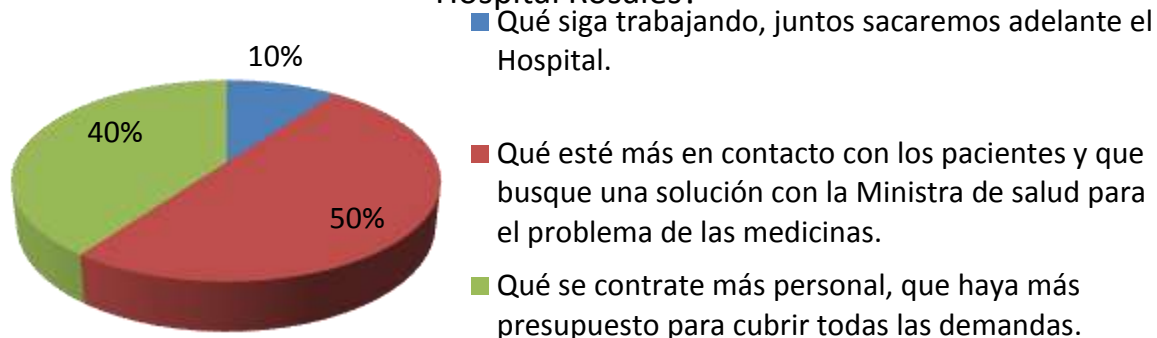
ANÁLISIS

El 90% afirma que se encuentra satisfecho de pertenecer al personal administrativo del Hospital Rosales, un 10% afirma lo contrario debido a la explotación laboral y los bajos salarios.

10.- ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Qué siga trabajando, juntos sacaremos adelante el Hospital.	1	10%
Qué esté más en contacto con los pacientes y que busque una solución con la Ministra de salud para el problema de las medicinas.	5	50%
Qué se contrate más personal, que haya más presupuesto para cubrir todas las demandas.	4	40%

10.- ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?



ANÁLISIS

El 10% recomienda al Director del Hospital Rosales a que siga trabajando para con su personal sacar adelante el nosocomio, un sorprendente 50% le exige que esté más en contacto con los pacientes y que busque una solución al desabastecimiento de las medicinas con sus superiores y finalmente el 40% recomienda que haya más personal y presupuesto para poder cumplir con todas las demandas de los usuarios.

ANÁLISIS PÚBLICO ADMINISTRATIVO

Después de haber recabado la información mediante la encuesta directa a diez personas que trabajan en el área administrativa del Hospital Rosales podemos analizar los resultados de la siguiente manera:

A pesar de todas las críticas que el Hospital recibe como un centro de salud con una muy mala imagen y servicios, el área administrativa opina que el hospital es un centro de salud con una muy buena atención, para ello hay un departamento encargado que a diario evalúa el desempeño de los trabajadores, es tan excelente la atención que todo el mundo quiere pasar consulta en este lugar y se atiende a miles de pacientes a diario donde se incluyen hermanos de Centroamérica, a pesar de ello se considera que los medios de prensa escrita son demasiado amarillistas, desprestigian en gran manera el hospital para ganar más posicionamiento en los lectores, a pesar de las crisis que se viven dentro del hospital se hace lo posible por satisfacer la demanda con los medicamentos, se buscan alianzas con empresa privada para que puedan aportar su grano de arena y poder contribuir a la salud de las personas; en cuanto a los tiempos que se asignan para pasar consulta y asignación de citas son los correctos aunque las personas tengan quejas que son muy tardados, cada médico especialista o general sabe cuál es el mejor tiempo para atender a sus pacientes, cabe mencionar que muchos pacientes no necesitan ser atendidos cada mes, ante esta situación la imagen mala que posee el Hospital Rosales es producto de la mala manipulación que los medios informativos hacen con sus noticias, a causa

del amarillismo de ellos el este nosocomio parece que está a punto de ser un centro completamente destruido, a pesar de todo lo que se vive y se dice todo el personal administrativo se encuentra muy satisfecho de pertenecer al Hospital Rosales, la única recomendación que le envían al director del hospital es que se mantenga más en contacto con los pacientes y que trate la manera de incluir en el presupuesto la contratación de más personas para que puedan superarse las pocas deficiencias que se puedan tener.

ENCUESTA PÚBLICO MÉDICOS

Esta encuesta contiene un cuestionario de 10 preguntas abiertas, se aplicó a 10 médicos que trabajan en el Hospital Rosales.

OBJETIVO:

Conocer la opinión de dichos profesionales sobre su percepción de la imagen que tiene actualmente el Hospital Nacional Rosales.

MODO DE APLICACIÓN: Se tomó al azar a médicos entre hombres y mujeres que laboran en el Hospital Rosales y se le aplicó cara a cara.

Género: Se encuestaron 6 hombres y 4 mujeres.

EDADES: La edad de las personas que se encuestaron oscila entre los rangos siguientes: La edad oscila de los diez profesionales de la medicina encuestados es de 25 entre 55 años.

NIVEL ACADEMICO/OCUPACIÓN: Todas las personas encuestadas son profesionales en el área de medicina.

1. ¿Qué opina de la red hospitalaria pública de El Salvador?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es muy deficiente, no cumple con lo mínimo requerido para los pacientes	6	60%
Poco dinero o presupuesto para que funcione adecuadamente	2	20%
Por falta de recursos está colapsada y por la gran demanda de pacientes	2	20%

1. ¿Qué opina de la red hospitalaria pública de El Salvador?



ANÁLISIS

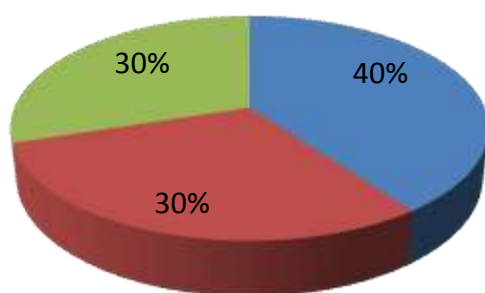
Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 60% sostiene que el servicio de la red hospitalaria en El Salvador es deficiente ya que no cumple con lo requerido por los pacientes, el 20% opina que la red hospitalaria es la inadecuada por la falta de presupuesto, y el otro 20% afirma que por falta de recursos como medicinas e instrumentos médicos hacen que el servicio de atención a pacientes este colapsado.

2. ¿Qué opina de la atención medica que presta el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Deficiente ya que la capacidad que tiene no es la adecuada y se atienden casos que nos son de la especialidad.	4	40%
Mala atención debido a que la demanda de pacientes es grande y no se cuenta con el recurso necesario.	3	30%
Excelente la atención que brinda el personal médico, el cual hacen lo posible con los pocos recursos que cuentan.	3	30%

2. ¿Qué opina de la atención medica que presta el Hospital

Rosales?



■ Deficiente ya que la capacidad que tiene no es la adecuada y se atienden casos que nos son de la especialidad.

■ Mala atención debido a que la demanda de pacientes es grande y no se cuenta con el recurso necesario.

■ Excelente la atención que brinda el personal medico, el cual hacen lo posible con los pocos recursos que cuentan.

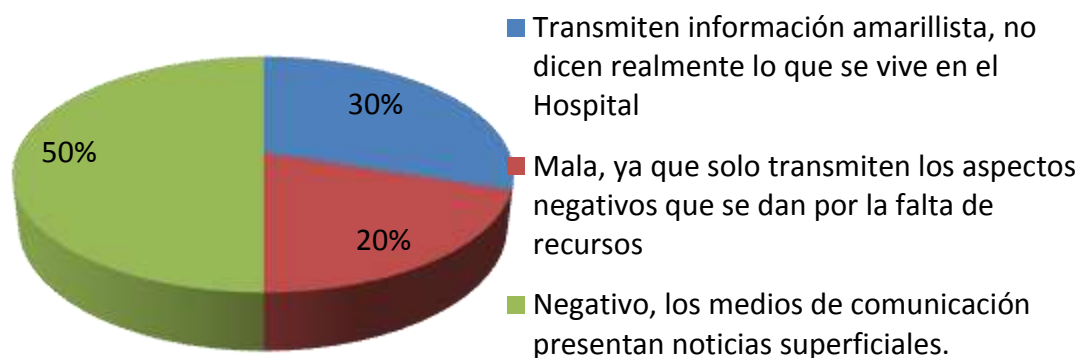
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 40% sostiene que la atención brinda por los médicos del HR es deficiente ya que no tienen los recursos adecuados para prestar un buen servicio, el 30% opina que se brinda una mala atención debido a la demanda de pacientes que tiene y el restante 30% asegura que la atención brindada por los médicos es excelente a pesar de las limitantes que ellos tiene por no contar con los recursos necesarios.

3. ¿De qué forma ve usted la información que transmiten los medios de comunicación sobre el Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Transmiten información amarillista, no dicen realmente lo que se vive en el Hospital	3	30%
Mala, ya que solo transmiten los aspectos negativos que se dan por la falta de recursos	2	20%
Negativo, los medios de comunicación presentan noticias superficiales.	5	50%

3. ¿De qué forma ve usted la información que transmiten los medios de comunicación sobre el Hospital Rosales?



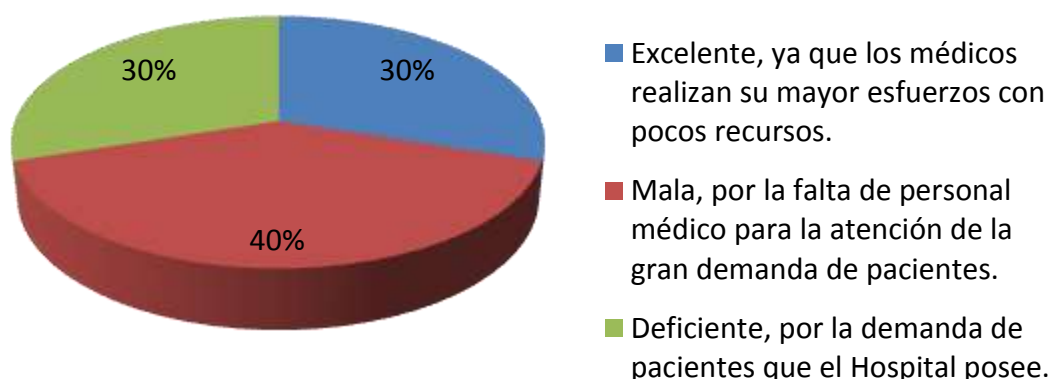
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 50% sostiene que la información que transmiten los medios de comunicación es negativa ya que solo presentan la superficialidad del Hospital Rosales, el 30% opina que la información es demasiado amarillista lejana a la realidad que se vive, y el 20% restante afirma que la información es mala ya que solo se transmiten los aspectos negativos que se viven a consecuencia de la falta de recursos materiales y humanos para prestar un servicio adecuado y oportuno.

4.- ¿Cuál es la atención médica que el Hospital Rosales está brindando actualmente a los pacientes?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente, ya que los médicos realizan sus mayores esfuerzos con pocos recursos.	3	30%
Mala, por la falta de personal médico para la atención de la gran demanda de pacientes.	4	40%
Deficiente, por la demanda de pacientes que el Hospital posee.	3	30%

4.- ¿Cuál es la atención médica que el Hospital Rosales está brindando actualmente a los pacientes?



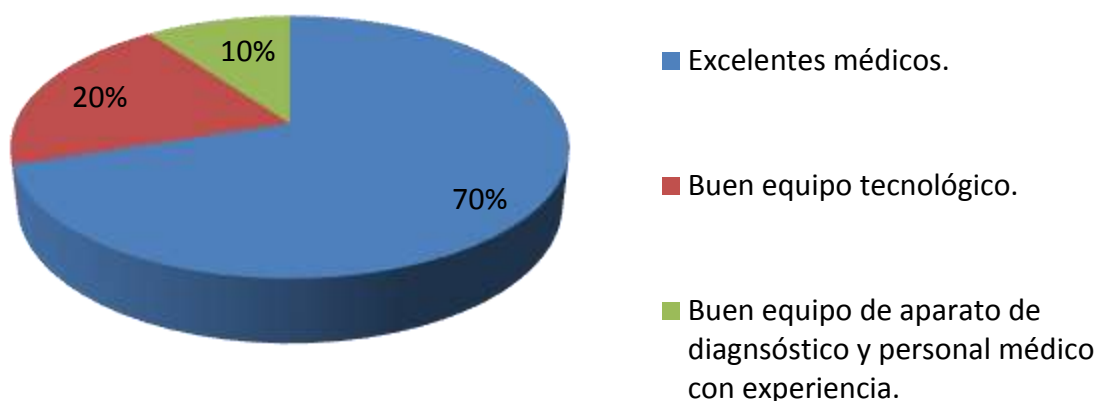
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 40% sostiene que la atención brindada en el Hospital Rosales es mala por la falta de personal médico, el 30% opina que es deficiente por la demanda de pacientes que el hospital posee y el restante 30% afirma que es excelente, ya que los médicos con los pocos recursos que tienen realizan una excelente labor.

5.- ¿Cuáles son las fortalezas del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelentes médicos	7	70%
Buen equipo tecnológico	2	20%
Buen equipo de aparato de diagnóstico y personal médico con experiencia	1	10%

5.- ¿Cuáles son las fortalezas del Hospital Rosales?



ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 70% sostiene que la fortaleza más importante o destacable del Hospital Rosales es que cuenta con excelente personal médico, el 20% opina que una de sus fortalezas es que posee equipo tecnológico adecuado y un 10% afirma que el poseer aparatos de diagnóstico y personal médico con experiencia son fortalezas del Hospital Rosales.

6.- ¿Cuáles son los factores que debilitan al Hospital Rosales en este momento?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Principalmente lo económico y de organización del personal que los administra	6	60%
Falta de medicamentos y de personal médico	2	20%
Falta de presupuesto y administración de los mismos	2	20%

6.- ¿Cuáles son los factores que debilitan al Hospital Rosales en este momento?



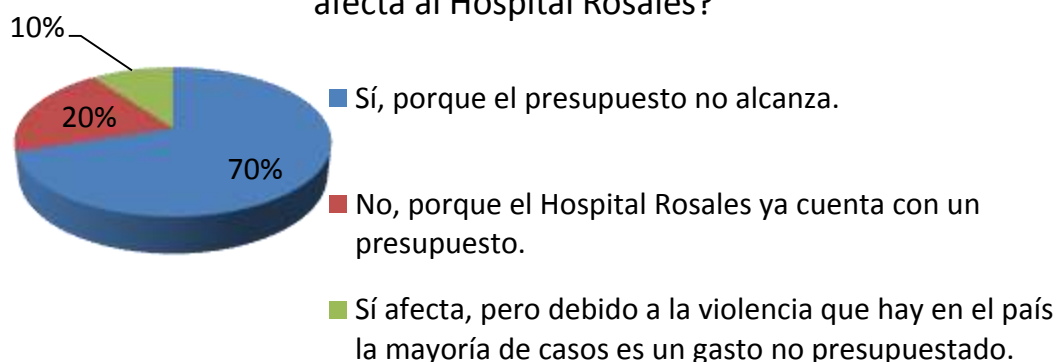
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 60% sostiene que los factores que debilitan al HR es la falta de dinero y la mala organización del personal administrativo, el 20% opina que es por la falta de medicamentos y personal médico y el restante 20% afirma que es por la falta de presupuesto y administración.

7.- ¿La crisis económica de nuestro país es un factor que afecta al Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí, porque el presupuesto no alcanza.	7	70%
No, porque el Hospital Rosales ya cuenta con un presupuesto.	2	20%
Sí afecta, pero debido a la violencia que hay en el país la mayoría de casos es un gasto no presupuestado.	1	10%

7.- ¿La crisis económica de nuestro país es un factor que afecta al Hospital Rosales?



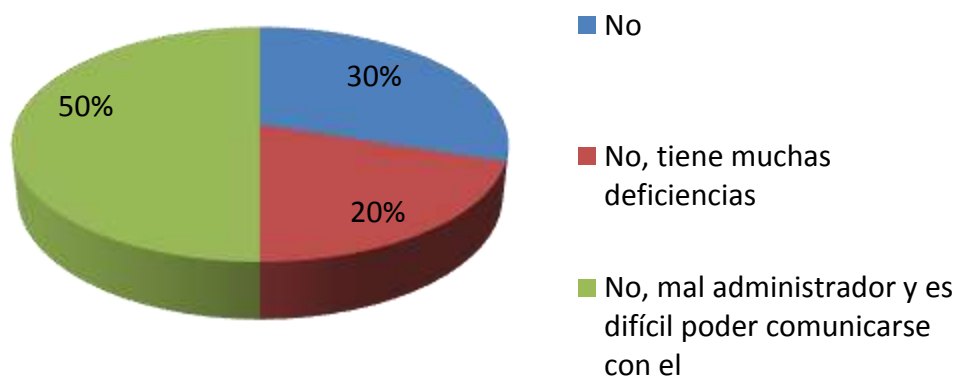
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 70% sostiene que la crisis económica que existe en El Salvador afecta al Hospital Rosales, el 20% opina que la crisis no afecta al Hospital Rosales ya que este cuenta con un presupuesto asignado y un 10% asegura que si afecta pero a esto se añade que la mayor parte de pacientes que se atienden son casos que se dan por violencia.

8.- ¿Considera usted satisfactoria la labor del director del Hospital Rosales?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
No	3	30%
No, tiene muchas deficiencias	2	20%
No, mal administrador y es difícil poder comunicarse con el	5	50%

8.- ¿Considera usted satisfactoria la labor del director del Hospital Rosales?



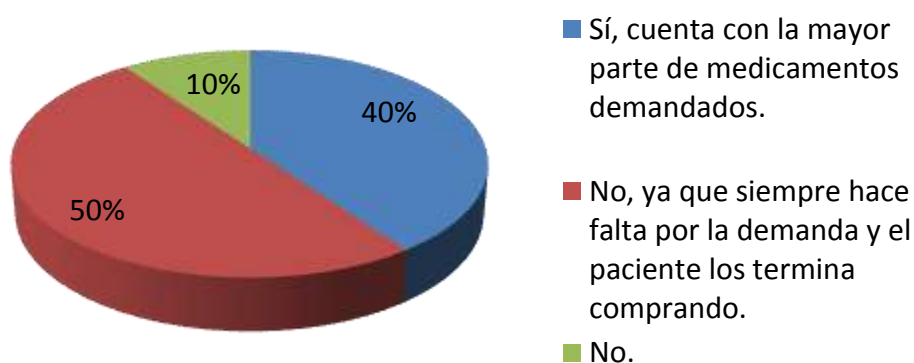
ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 30% sostiene que No es satisfactoria la labor que realiza el director del Hospital Rosales, el 20% opina que no es buena y es deficiente y el restante 50% afirma que no es satisfactoria ya que es mal administrador y es difícil comunicarse o poder acceder a él.

9.- ¿Cuenta el Hospital Rosales con los medicamentos que necesitan los pacientes?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí, cuenta con la mayor parte de medicamentos demandados.	4	40%
No, ya que siempre hace falta por la demanda y el paciente los termina comprando.	5	50%
No.	1	10%

9.- ¿Cuenta el Hospital Rosales con los medicamentos que necesitan los pacientes?

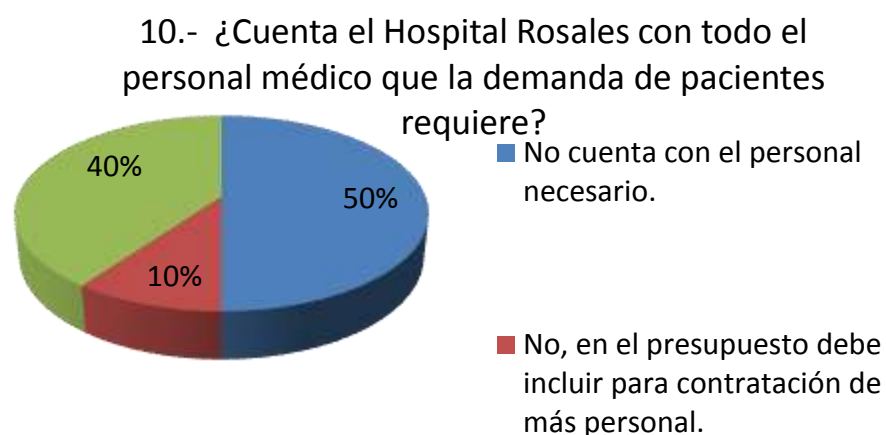


ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 50% sostiene que el Hospital Rosales no cuenta con el medicamento requerido para la atención de los pacientes ya que la demanda es demasiado grande, el 40% opina que si cuenta con el medicamento requerido a pesar de la demanda que poseen y un 10% afirma que no cuenta con los medicamentos necesarios.

10.- ¿Cuenta el Hospital Rosales con todo el personal médico que la demanda de pacientes requiere?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
No cuenta con el personal necesario.	5	50%
No, en el presupuesto debe incluir para contratación de más personal.	1	10%
No, la demanda de pacientes requiere más personal ya que los casos más delicados son las prioridades.	4	40%



ANÁLISIS

Al observar los resultados que arrojan este ítem; el 50% sostiene que no cuentan con el personal médico necesario, el 40% opina el personal no es lo suficiente ya que la demanda de pacientes es grande y un 10% afirma que el presupuesto no solo se debe incluir para compra de medicamentos, pago de salarios, instrumentos de trabajo se debe incluir mas presupuesto para la contratación de nuevo personal.

ANÁLISIS: ENCUESTA MÉDICOS DEL HOSPITAL ROSALES.

Al analizar la respuesta de los médicos encuestados se entiende que la red hospitalaria pública de El Salvador es muy deficiente y no cumple con las necesidades de los pacientes por el poco presupuesto que existe, de tal forma se encuentra un verdadero colapso por la gran demanda de los pacientes, pero existe la opinión de la excelente atención que brinda el personal médico incluso con los pocos recursos con los que cuentan, la demasiada demanda poblacional al Hospital Rosales se puede reducir con más personal médico para cubrir todas las especialidades, que puede ser cumplido si existiera un presupuesto dispuesto a invertir en las necesidades del hospital, se demuestra la no satisfacción de los médicos con los medios de comunicación al transmitir solamente los aspectos negativos con informaciones superficiales, cuando también se es reflejado que la economía de nuestro país afecta los hospitales públicos mostrando la falta de interés que se necesita y dejándolos en abandono, sin embargo el director general del Hospital Rosales siempre tienen que estar dispuesto a alegar por el hospital y comunicarse con el personal y los pacientes aclarando los problemas que surge en la institución sobresalientes como la falta de atención de citas y los medicamentos faltantes que son prioridad para la población.

ANÁLISIS FINAL DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El sistema hospitalario de El Salvador atiende a gran cantidad de personas cada día, esta situación propicia que haya una demanda completamente gigantesca para la capacidad que este sistema ha tenido en los últimos años, en este contexto podemos estudiar como el principal centro de atención de salud como lo es el Hospital Rosales tiene una mala imagen ante la sociedad en general, los medios informativos de prensa escrita han contribuido a que este fenómeno crezca en gran manera, según los datos que hemos analizado en toda la información encontrada en estos medios solo se puede apreciar los aspectos completamente deficientes con los que cuenta el nosocomio, si bien es cierto no puede ocultarse los problemas que adolece esta institución es necesario mencionar que los medios de comunicación son demasiado superficiales en cuanto a la entrega de noticias que siempre van en contra de la imagen de este hospital, cuando se analiza el desabastecimiento de medicinas si bien es cierto que afecta en gran manera a la población usuaria del hospital es necesario considerar muchos aspectos: Para poder emitir una opinión en contra de este problema debe tratar de buscar la información de parte de las mismas autoridades del centro hospitalario para poder profundizar en el mismo, sin embargo nuestra investigación encuentra que las personas encargadas de hacer noticias se limitan a entrevistar a las personas usuarias del hospital para poder desarrollar el tema y en ocasiones solo toman en cuenta a quienes han recibido un mal servicio, es verdad que en este momento dicho hospital no

cuenta con la mejor atención en salud y presta un servicio deficiente, este dato se ha obtenido a medida hemos desarrollado cada punto de este tema.

De igual forma se obtuvo la opinión de personas, médicos, personal administrativo a través de Encuestas, Focus Groups y Entrevistas, el dato que arroja esta parte de la investigación es muy importante: El público externo opina que El sistema hospitalario en El Salvador a diario atiende a miles de personas y es un servicio completamente deficiente debido a la gran demanda que hay, es imposible dar un buen seguimiento a todos los pacientes, este fenómeno puede observarse en todos principalmente en el Hospital Rosales, este centro de salud es el más importante a nivel nacional por que cuenta con todas las especialidades requeridas por la población; el público interno expresa que en el Hospital Rosales los médicos cumplen con su trabajo aunque lamentablemente el hospital no cuente con los recursos necesarios para prestar un servicio adecuado; todo lo anterior propicia una mala atención en los pacientes; las personas encuestadas que pertenecen al área administrativa del Hospital Rosales manifiestan que es tan excelente la atención que todo el mundo quiere pasar consulta en este lugar y se atiende a miles de pacientes a diario donde se incluyen hermanos de Centroamérica, a pesar de ello se considera que los medios de prensa escrita son demasiado amarillistas, desprestigian en gran manera el hospital para ganar más posicionamiento en los lectores; las personas encuestadas que visitan pacientes en el Rosales afirman estar de acuerdo con los horarios de visitas y manifiestan estar satisfechos con el servicio que sus pacientes reciben, la

única observación que hacen es que se necesita mejorar los tiempos para pasar consulta y la emisión de citas para que pueda darse el seguimiento adecuado a los pacientes; el personal médico encuestado mantiene la siguiente postura: El Hospital Nacional Rosales es muy deficiente y no cumple con las necesidades de los pacientes por el poco presupuesto que existe, de tal forma se encuentra un verdadero colapso por la gran demanda de los pacientes, pero existe la opinión de la excelente atención que brinda el personal médico incluso con los pocos recursos con los que cuentan, la demasiada demanda poblacional al Hospital Rosales se puede reducir con más personal médico para cubrir todas las especialidades; En los tres Focus Group que se realizaron las personas coincidieron en lo mismo, el 90% opinaron en esta actividad sobre la mala imagen del Hospital Rosales por las malas experiencias vividas ya sea de forma directa o indirecta, incluso una de las opiniones encontradas afirma el nivel de corrupción que hay en el personal que entrega los cadáveres, hay un “convenio” (amaño) entre ellos y algunas funerarias; Finalmente se intentó entrevistar al Director del Hospital Rosales el Dr. Ventura y no fue posible por sus problemas de agenda, de igual forma se intentó entrevistar a la Ministra de Salud Dra. María Isabel Rodríguez se le llamó a sus números telefónicos de casa y celular de igual forma manifestó siempre tener problemas de agenda.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El Hospital Nacional Rosales actualmente posee una imagen desfavorable ante la realidad que este nosocomio vive dentro de la sociedad salvadoreña, desabastecimiento de medicinas, equipos de laboratorio dañados, participación de su personal médico en huelgas y paros laborales, toda esta situación es transmitida a través de los medios de información y percibida por las personas que tienen acceso a dichos medios, situación que genera desconfianza en la población en general.
- A través de la investigación de campo, pudimos observar deficiente servicio que presta a los pacientes provocado por la alta demanda que este nosocomio tiene, sumándole el insuficiente personal para poder cumplir con las exigencias; el tiempo para pasar consulta y la asignación de citas.
- Y por último el presupuesto que es asignado al Hospital no es suficiente ya que la demanda de usuarios sobrepasa la capacidad, toda esta información recabada a través de encuestas, entrevistas al personal del Hospital y a los usuarios.

- A través de la información recabada en los FocusGroups, el Hospital Rosales posee una imagen desfavorable; principalmente basados en las malas experiencias que los usuarios han tenido de forma directa e indirecta, ante esta situación manifestaron que no recomendarían el Hospital Rosales bajo ninguna circunstancia.
- Por otro lado la investigación arrojó algunas pocas opiniones positivas sobre el Hospital Rosales manifestando que si hay una muy buena atención en el despacho de medicinas y la atención en el personal administrativo y manifestaron que si recomendarían a familiares, amigos a usar este nosocomio en caso de ser necesario, este dato lo obtuvimos en el Focus Groups realizado el lunes 21 de octubre a las 4:00 pm en la Ciudad de San Salvador con una duración de 30 minutos.
- Se puede concluir que los medios de comunicación tienen un gran impacto negativo a través de la información que se emiten a través de ellos.
- Los médicos entrevistados opinaron que el Sistema hospitalario de El Salvador es muy amplio, el Hospital Nacional Rosales es el más grande de nuestro país y cuenta con todas las especialidades, cumple con la mayoría de necesidades que tiene la población; su personal médico y equipo tecnológico sofisticado es de sus principales fortalezas.

4.2 RECOMENDACIONES

Después de haber plasmado las conclusiones del presente estudio se realizan las siguientes recomendaciones:

- El Hospital Nacional Rosales debe buscar alianzas con empresas privadas como por ejemplo: Laboratorios, farmacias, supermercados y la gran empresa para generar inversión a través de campañas de apoyo social, RSE a través de donativos como: Medicamentos, equipo médico, mejoramiento de infraestructura etc. Lo anterior permitirá llevar noticias favorables, todo esto se gestionará a través de un cabildeo a través de la siguiente forma: con la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) esta fundación promueve que haya una cultura de Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo económico del país, la idea es promover un ganar, ganar entre la gran empresa y el sector gobierno específicamente en la salud.
- Propiciar el interés mediático a través de participación de famosos que tengan buena imagen para atraer noticias positivas como por ejemplo: Jorge el “Mágico” González, Selección de fútbol de playa, equipos de fútbol de primera división entre otros que puedan dar palabras de aliento que y ser enlace hacia acciones de apoyo positivo, este procedimiento se realizará contactando a los representantes de estas figuras o personalidades, para plantearles el impacto positivo que se generaría en los pacientes y el personal que día a día moviliza las operaciones en el Hospital, por consecuencia lógica el Hospital Nacional Rosales tendría una mayor

credibilidad y su imagen mejoraría en gran manera ante la sociedad en general.

- Se recomienda al Hospital Rosales, realizar un video donde se muestren y se recaben distintas opiniones positivas acerca de la atención recibida, planes de trabajo para mejorar la atención, mensajes de aliento y esperanza por parte del director, mensajes de las altas autoridades del Ministerio de Salud y de la Presidencia de la República mediante este tipo de mensajes se pretende llevar a las mentes de los usuarios y a la población en general una mejor imagen y se logre cambiar la opinión negativa que hasta hoy mantiene dicho hospital. Para poder transmitir dicho video será necesario solicitar donativos de pantallas plasmas o LCD con empresas proveedoras de electrodomésticos como por ejemplo: electro Global, Panasonic. O almacenes como SIMAN, almacenes Prado, LA CURACAO, Tiendas MAX, AGELSA u otros. Esta gestión debe ser realizada por el departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones, a través del envío de cartas a las diferentes empresas específicamente al departamento de RSE o departamento de Relaciones Públicas, explicando de forma detallada el por qué se le solicita esta clase de equipo y cuál es el uso que tendrán dentro de las instalaciones de dicho nosocomio, el donativo deberá ser entregado en un acto oficial con los medios de comunicación presentes, de esta forma se generara publicity y ambas partes se verán beneficiadas. El video, debe en las salas de consulta externa, es necesario también que estos videos institucionales sean enviados a los medios de comunicación

como televisión y realizar cuñas de radio para que el contenido de los mismos sean transmitidos a la sociedad en general.

- Para posicionar la agenda pública a través de los medios de comunicación, se sugiere al Hospital Rosales convocar a conferencias de prensa periódicamente para hacerles conocer de los últimos logros y cambios realizados como por ejemplo: nuevas alianzas, capacitaciones a los empleados, donaciones recibidas y todo aquello que beneficie o garantice una mejor atención a los pacientes, en este caso el Director de este hospital es el único autorizado (vocero) para emitir información sobre el nosocomio, es necesario que el departamento de relaciones públicas al organizar estas actividades sepa orientarle para que se pueda transmitir el mensaje a los medios.
- Utilizar las redes sociales con el fin de mantener informado a los medios de comunicación; publicando acerca de cambios de citas, agotamiento de algún medicamento, informar cuando el hospital ya está abastecido de este. Todo esto con el objetivo de generar noticias positivas en todos los medios sobre el Hospital Rosales, es necesario que el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones se coordine con el departamento de informática para que en conjunto puedan tener la información necesaria y realizar actualizaciones cada vez que sea requerido.
- Gestionar espacios de comunicación masivos en radio y prensa escrita, de manera periódica para informar a la población de los acontecimientos, se pueden crear espacios donde se presenten espacios médicos, avances, proyectos todo esto para generar el publicity.

- Crear espacios en las revistas de los medios escritos donde se pueda presentar reportajes médicos así como también la llegada de equipo médico nuevo al hospital etc.
- Utilizar carteleras donde se informe de problemáticas que están siendo abordadas en el interior del lugar, se puede crear un buzón de sugerencias para conocer de primera mano todo aquello que esta afecta a los usuarios, acerca de los servicios que ha tenido. En la cartelera se puede poner todos aquellos problemas que han sido resueltos.
- Tener una mayor comunicación con el personal interno administrativos, pensar de qué manera se puede mejorar la atención al personal y a los usuarios de manera perimetral, crear afiches con las alianzas que se han creado.
- Crear una campaña “Tu opinión cuenta” para poder escuchar la opinión de los pacientes como de los empleados y de la sociedad en general, esto con el objetivo de poder dar una respuesta favorable a la inquietud o necesidad de todos los participantes que emitan opiniones.

ANEXOS

FOTO REPORTAJE: EL MARAVILLOSO MUNDO DEL ROSALES



Mesa para trasladar material médico en el edificio de emergencias.



Servicio de Cirugía Hombres 1, con un cielo raso cayéndose a pedazos. Las enfermeras se quejan de déficit y de la mala calidad de los materiales para atender bien a los pacientes. Por ejemplo, dicen, los pañales desechables para adultos.



Baño y retrete en Cirugía Hombres 1. La viceministra de Salud Violeta Menjívar dijo al diario Colatino que lo del descuido es una apariencia: "Aparenta descuido, (pero) cuenta con tecnología moderna que en Centroamérica sólo la tienen el país y Costa Rica".



Estos pacientes con insuficiencia renal esperan largas horas para que les hagan la diálisis. "Eso viola la carta de derechos del usuario que dice que la consulta externa con cita se recibirá en un máximo de tres horas a partir de la hora de la cita".



Marco carcomido por los insectos y los años en la ventanilla de entrega de medicamentos, cerrada por la noche. La mayoría de pacientes que llegan a la ventanilla se quejan luego de no haber recibido lo recetado y deben comprarlo en farmacias privadas.



Salón con pantalla para rayos x.



El dispensario de medicamentos es anterior a la era de las computadoras.



Docenas de familiares de pacientes duermen en bancas y en el suelo, solo protegidos por un techo de lámina. Se quedan durante la noche debido a que muchos llegan de lugares lejanos, incluso Honduras y Guatemala.



Un mugriento pedazo de colchoneta manchado con fluidos humanos es la almohada en esta camilla oxidada que espera usuarios en la entrada de emergencias del Rosales.



Una mujer acompaña a su hija después de que esta recibió hemodiálisis. Las cajas de suero o camas inservibles se dejan para que los pacientes y visitantes puedan utilizarlas como asientos.



Silla de ruedas en uso en emergencias en el Hospital Rosales.



Mesa de noche en Servicio Cirugía Hombres. Los pacientes se ven obligados a traer su propia ropa de cama, batas, almohadas, papel higiénico y agua. Las personas sin parientes que los visiten se ven obligadas a permanecer semidesnudas.



La improvisación ante la carencia: un envase plástico que traía agua transformado en urinario.



Estación de enfermeras en Emergencias. El edificio se terminó de construir en 2007, pero tiene goteras, lavamanos tapados y paredes mugrientas. Además, el viejo mobiliario y equipo solo se trasladó a las nuevas instalaciones.



El cuerpo de una persona fallecida yace en el edificio de emergencias a la vista de otros usuarios. En este caso, la víctima fatal de un arrollamiento por vehículo permaneció más de una hora a la entrada del edificio.



Buzón de sugerencias en la sala de espera de emergencias. "Recibir atención inmediata en caso de emergencia las 24 horas los 365 días del años" está plasmado en la carta de derechos del usuario. El Faro constata que una paciente con hepatitis permanecía 6 días esperando a ser atendida, debido que su caso no se considera gravedad en comparación a otros. Según enfermeras, 5, 4 o 3 días de espera en emergencias no son rareza debido a la sobrecarga del hospital y la falta de camas.

REALIZACIÓN DE FOCUS GROUP



Focus group dirigido por Ana Yesenia parada Molina, en San Salvador.



Focus Group realizado por Dennis Fernando Salinas Bermúdez.
Fredy Alfonso Ortiz González, en la toma de video.



Dennis Salinas, dirigiendo focus group en el Centro Escolar Nocturno Republica de Panamá.



Durante focus group de Dennis salinas



Encuesta realizada en el área de visitas del Hospital Rosales





Entrevistando público externo frente instalaciones del Hospital Rosales





Encuestas realizada con público externo del Hospital Rosales.





**Universidad
Tecnológica de El Salvador**

Escuela de Comunicaciones

Facultad de Ciencias Sociales

INDICACIÓN: Responda de forma abierta cada pregunta según sea su criterio.

Edad: _____ Sexo: _____ Nivel Académico: _____ Profesión: _____

(ENCUESTA PÚBLICO EXTERNO)

1.- ¿Qué opinión tiene usted del Hospital Nacional Rosales?

2.- ¿Qué imagen percibe usted a través de los medios de comunicación del Hospital Rosales?

3.- ¿Qué posición tiene usted respecto a la atención medica en dicho nosocomio?

4.- ¿Cuál es su valoración sobre la imagen general del Hospital Rosales?

5.- ¿Qué experiencia ha tenido usted con el Hospital Rosales?

6.- ¿Considera usted que la crisis financiera en el país afecta al Hospital Rosales?

7.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

8.- ¿Qué opinión tiene usted sobre el tiempo de espera en cuanto a la asignación de citas médicas a los pacientes del Hospital Rosales?

9.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y El Diario de Hoy) que valoración le da usted a la participación de personal médico del Hospital Rosales en la huelga donde exigen mejora salarial?

10.- ¿Cuál es el grado de repercusión que tienen estas acciones en los usuarios del Hospital Rosales?



**Universidad
Tecnológica de El Salvador**

Escuela de Comunicaciones

Facultad de Ciencias Sociales

INDICACIÓN: Responda de forma abierta cada pregunta según sea su criterio.

Edad:_____ Sexo:_____ Nivel Académico:_____ Profesión:_____

(PÚBLICO INTERNO)

1.- ¿Qué opina del sistema hospitalario en El Salvador?

2.- ¿Cómo evalúa usted al Hospital Rosales?

3.- ¿Qué posición tiene usted respecto a la atención medica en el Hospital Rosales?

4.- ¿Qué atención a recibido usted del personal del Hospital Rosales, enfermeros,
médicos personal administrativos?

- 5.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?
- 6.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?
- 7.- ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos del Hospital Rosales aplican a los pacientes?
- 8.- ¿De qué manera incide los medios informativos sobre la imagen del Hospital Rosales?
- 9.- ¿Cual es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?
- 10.- ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?



**Universidad
Tecnológica de El Salvador**

Escuela de Comunicaciones

Facultad de Ciencias Sociales

INDICACIÓN: Responda de forma abierta cada pregunta según sea su criterio.

Edad: _____ Sexo: _____ Nivel Académico: _____ Profesión: _____

(ENCUESTA ADMINISTRATIVO)

1.- ¿Cuál es su valoración de la atención que se le da a los usuarios dentro del Hospital Rosales?

2.- ¿Cómo evalúa al Hospital Rosales?

3.- ¿Según los medios de prensa escrita, que opina del Hospital Rosales?

4.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

5.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?

6.- ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos del Hospital Rosales aplican a los pacientes?

7.- ¿De qué manera incide los medios informativos sobre la imagen del Hospital Rosales?

8.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?

9.- ¿A nivel personal usted se siente satisfecho de pertenecer al personal administrativo del Hospital Rosales?

10.- ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?



**Universidad
Tecnológica de El Salvador**

Escuela de Comunicaciones

Facultad de Ciencias Sociales

INDICACIÓN: Responda de forma abierta cada pregunta según sea su criterio.

Edad:_____ Sexo:_____ Nivel Académico:_____ Profesión:_____

(ENCUESTA VISITAS)

1.- ¿Cree usted adecuado el horario para visitar a los pacientes?

2.- ¿Qué evaluación da usted al Hospital Rosales?

3.- ¿Según los medios de prensa escrita, que opina del Hospital Rosales?

4.- ¿Según las noticias publicadas en Prensa escrita (La Prensa Grafica y el Diario de Hoy), que opina usted sobre la falta de medicamentos en el Hospital Rosales?

5.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para pasar consulta en el Hospital Rosales?

6.- ¿Qué opinión emite sobre los tiempos para asignación de citas para pasar consulta en el Hospital Rosales?

7.- ¿Qué piensa sobre los tratamientos que los médicos del Hospital Rosales aplican a los pacientes?

8.- ¿Cuál es su posición en cuanto a los tiempos de visita que permite el Hospital Rosales?

9.- ¿Cual es su grado de satisfacción con los servicios que presta el Hospital Rosales?

10.- ¿Qué recomendación enviaría usted al director del Hospital Rosales?



**Universidad
Tecnológica de El Salvador**

Escuela de Comunicaciones

Facultad de Ciencias Sociales

INDICACIÓN: Responda de forma abierta cada pregunta según sea su criterio.

Edad:_____ Sexo:_____ Nivel Académico:_____ Profesión:_____

(FOCUS GROUP)

1.- ¿Conoce algún amigo o familiar que haya utilizado los servicios del Hospital Rosales, cuál es su experiencia?

2.- ¿Qué evaluación tiene usted del Hospital Rosales: Favorable/Desfavorable, Porque?

3.- ¿De qué manera repercuten los medios informativos en la imagen del Hospital Rosales?

4.- ¿Recomendaría usted a otras personas a utilizar los servicios del Hospital Rosales?

5.- ¿Qué recomendarías a las autoridades del Hospital Rosales?



**Universidad
Tecnológica de El Salvador**

Escuela de Comunicaciones

Facultad de Ciencias Sociales

INDICACIÓN: Responda de forma abierta cada pregunta según sea su criterio.

Edad:_____ Sexo:_____ Nivel Académico:_____ Profesión:_____

(ENTREVISTAS MÉDICOS)

1.- ¿Cual es su opinión al hablar del Sistema Hospitalario en El Salvador?

2.- ¿Cómo evalúa al Hospital Rosales?

3.- ¿Cuál es su posición sobre la forma en que los medios de comunicación hablan del Hospital Rosales?

4.- ¿Cuál es su valoración en los medicamentos que se le administran a los pacientes?

5.- ¿Qué posición ocupa según su criterio la imagen del Hospital Rosales?



**Universidad
Tecnológica de El Salvador**

Escuela de Comunicaciones

Facultad de Ciencias Sociales

INDICACIÓN: Responda de forma abierta cada pregunta según sea su criterio.

Edad: _____ Sexo: _____ Nivel Académico: _____ Profesión: _____

(ENCUESTA A MÉDICOS)

1.- ¿Qué opina de la red hospitalaria pública de El Salvador?

2.- ¿Qué opina de la atención medica que presta el Hospital Rosales?

3.- ¿De qué forma ve usted la información que trasmite los medios de comunicación sobre el Hospital Rosales?

4.- ¿Cuál es la atención medica que el Hospital Rosales está brindando actualmente a los pacientes?

5.- ¿Cuáles son las fortalezas del Hospital Rosales?

6.- ¿Cuáles son los factores que debilitan el Hospital Rosales en este momento

7.- ¿La crisis económica de nuestro país es un factor que afecta al Hospital Rosales?

8.- ¿Considera usted satisfactoria la labor del director del Hospital Rosales?

9.- ¿Cuenta el Hospital Rosales con los medicamentos que necesitan los pacientes?

10.- ¿Cuenta el Hospital Rosales con todo el personal médico que la demanda de pacientes requiere?

REFERENCIAS

Duarte, C. (2012). *Marketing Información sobre imagen corporativa*.

Recuperado de <http://www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html>

Médicos de El Salvador. (2004). Historia del Hospital Rosales, sus inicios, *Biografía de don José Rosales, misión, visión, servicios que presta en la actualidad el hospital, contactos, ubicación, guía de médicos*. Recuperado de http://www.medicosdeelsalvador.com/Detailed/Hospital_Nacional_Rosales_1476.html

Mejía, Salvador I. (2006). *Guía para la elaboración de trabajos de investigación monográficos o tesis.: Fundamentos de investigación Científica* (5ª ed.).

Moore, H. Frazier. (1987). *Relaciones Públicas: principios casos y problemas*.

México. D.F.: Cía. Continental.

Moles A. Abraham. (1991). *La imagen: comunicación funcional*. México D.F.: Trillas.

Ortez F.; Molina Y. (2013, agosto) [Entrevista con Lic. Claudia Larin, Jefe del departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Hospital Nacional Rosales: *Función de las Relaciones públicas en la imagen del Hospital Rosales*]. Grabación en audio.

Kotler, Phillip; Amstrong, Gary; Roberto Luis, Escalona García & Marcela Benassini. (2001). *Marketing*. (8ª ed.) México. D.F.: Pearson

Ray, Anderson David; Dennis J. Sweeney; Thomas, Arthur Williams. (1999).

Estadísticas para la administración y economía: capítulo 21

encuestas (8ª ed.). México, D.F.: Internacional Thomson.

Socorro Fonseca, Yerena. (2005). *Comunicación Oral: Fundamentos y*

prácticas estratégicas. (2ª. Ed.). México, D.F.: Pearson.

Treviño, R. (2005). *Publicidad: comunicación integral en marketing*. (2ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Wilcox, Dennis L.; Ault Phillip H.; [Agee, Warren K.](#) (2001). *Relaciones*

Públicas : Estrategias y tácticas. (6a.ed.). Madrid: Pearson