

## CNS COCHABAMBA FORTALECE LA CULTURA INSTITUCIONAL CON CAPACITACIÓN EN RELACIONES HUMANAS Y BUEN TRATO



Con el propósito de fortalecer la calidad de la atención brindada a la población asegurada y consolidar una cultura institucional basada en el respeto, la empatía y la vocación de servicio, la Caja Nacional de Salud (CNS) Regional Cochabamba desarrolló el 29 de junio una capacitación sobre Relaciones Humanas y Buen Trato, dirigida a médicos, personal de enfermería y personal administrativo de los diferentes establecimientos de salud de la regional.

La actividad se llevó a cabo en el auditorio del CIMFA MAV y fue

organizada como parte de las acciones institucionales orientadas al fortalecimiento de las competencias del recurso humano, reconociendo que una atención de calidad no solo depende del conocimiento técnico y profesional, sino también de las habilidades humanas, la comunicación efectiva y el trato digno hacia los pacientes y compañeros de trabajo.

La capacitación estuvo a cargo de la Lic. Carolina Romero Rodríguez, Supervisora Administrativa de Relaciones Públicas y Protocolo, quien desarrolló una

COCHABAMBA 29 DE JUNIO DE 2026

exposición enfocada en la importancia de las relaciones humanas dentro del ámbito laboral y su impacto directo en la calidad de los servicios de salud.

Durante su intervención destacó que el respeto, la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva constituyen herramientas fundamentales para fortalecer el trabajo en equipo y brindar una atención más cercana, eficiente y humanizada a la población asegurada.

Durante la jornada se abordaron diferentes temáticas relacionadas con las relaciones humanas, el buen trato, la atención con calidad, la comunicación interpersonal, el manejo adecuado de situaciones difíciles, la resolución de conflictos y la importancia de mantener un clima laboral positivo que favorezca el desempeño de los equipos de trabajo y contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, se reflexionó sobre el papel que desempeña cada servidor público en la construcción de una cultura organizacional basada en valores, destacando que la cordialidad, el compromiso, la responsabilidad, la ética profesional y el respeto mutuo son elementos esenciales para fortalecer la confianza de los asegurados en los servicios que presta la institución.

Durante el desarrollo de la capacitación se promovió la

participación activa de los asistentes mediante espacios de diálogo, intercambio de experiencias y análisis de situaciones cotidianas que se presentan en el ámbito laboral, permitiendo identificar buenas prácticas y fortalecer las capacidades del personal para brindar una atención centrada en las necesidades de los pacientes.

Los participantes coincidieron en la importancia de fomentar relaciones laborales saludables y una comunicación efectiva entre los diferentes equipos de trabajo, considerando que estos aspectos contribuyen significativamente a mejorar el ambiente institucional, optimizar la coordinación entre servicios y elevar la calidad de la atención médica y administrativa.

De igual manera, se enfatizó que la humanización de los servicios de salud constituye una prioridad institucional, por lo que se continuará desarrollando espacios de formación que permitan consolidar una cultura organizacional enfocada en el buen trato, la mejora continua y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales tanto con los asegurados como entre los propios funcionarios.

COCHABAMBA 29 DE JUNIO DE 2026