



Recepción: 20 / 04 / 2017

Aceptación: 20 / 05 / 2017

Publicación: 15 / 07 / 2017



Ciencias de la Salud

Artículo de Investigación

## **Incidencia de los conflictos internos entre los usuarios y los trabajadores sobre la calidad de atención que se brinda a los pacientes**

*Incidence of internal conflicts between users and workers on the quality of care provided to patients*

*Incidência de conflitos internos entre os usuários e trabalhadores sobre a qualidade dos cuidados são prestados a pacientes*

Betsy V. Manzaba-Cano<sup>I</sup>  
[betsymanzaba@hotmail.com](mailto:betsymanzaba@hotmail.com)

Joe L. Ordoñez-Sánchez<sup>II</sup>  
[joe.ordonez@hotmail.com](mailto:joe.ordonez@hotmail.com)

Jefferson F. Gallardo León<sup>III</sup>  
[jefferson.gallardo@hotmail.com](mailto:jefferson.gallardo@hotmail.com)

Correspondencia: [betzymazaba@hotmail.com](mailto:betzymazaba@hotmail.com)

- I. Docente, Universidad Técnica de Babahoyo, Centro de Estudios de Postgrado y Educación Continua, Los Ríos, Ecuador.
  - II. Docente, Universidad Técnica de Babahoyo, Centro de Estudios de Postgrado y Educación Continua, Los Ríos, Ecuador.
  - III. Docente, Universidad Técnica de Babahoyo, Centro de Estudios de Postgrado y Educación Continua, Los Ríos, Ecuador.
-

## **Resumen**

El hospital, como Institución, es un sistema organizado que implica reglas, normas, costumbres, tradiciones, etc., que están instituidas y pueden ser estudiadas objetivamente. Los procesos asistenciales que se llevan a cabo en los hospitales están fuertemente influenciados por las políticas sanitarias que determinan la distribución y la gestión de los recursos, regulan la oferta y la demanda e inciden de manera transversal en todo el tejido institucional. Las relaciones interpersonales, con las particularidades específicas que tienen lugar entre el médico, el paciente y familiar, ha experimentado cambios a través del tiempo por la influencia de muchos factores.

Hoy existen varias condiciones diferentes que han repercutido negativamente en esta relación, entre ellas, la política neoliberal imperante en muchos países en que el estado reduce la salud pública, entregándola a consorcios privados que introducen la comercialización en la atención médica, además del incremento de etapas burocráticas y formalismos. Por ende el objetivo de este trabajo es brindar un nuevo Plan Operativo Funcional en el hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, para que brinde un mejor servicio y mejorar las relaciones entre usuarios y trabajadores.

**Palabras claves:** Plan Operativo; relación médico-paciente; conflicto; igualdad y eficacia.

## **Abstract**

The hospital, as an institution, is an organized system that involves rules, norms, customs, traditions, etc., which are instituted and can be objectively studied. The healthcare processes carried out in hospitals are strongly influenced by the health policies that determine the distribution and management of resources, regulate supply and demand and influence across the institutional fabric. Interpersonal relationships, with the particular particularities that take place between the doctor, the patient and the family, have undergone changes over time due to the influence of many factors.

Today there are several different conditions that have had a negative impact on this relationship, including the neoliberal policy prevailing in many countries in which the state reduces public health, delivering it to private consortia that introduce marketing in medical care, in addition to the incremental stages Bureaucratic and formalisms. Therefore, the objective of this work is to provide a new Functional Operational Plan at the Martin Icaza Hospital in the city of Babahoyo, in order to provide a better service and improve relations between users and workers.

**Key words:** Operative Plan; doctor-patient relationship; conflict; equality and effectiveness.

## **Resumo**

O hospital, como uma instituição é um sistema organizado que envolve regras, normas, costumes, tradições, etc., que são instituídos e pode ser estudada objetivamente. processos de cuidados que são realizados em hospitais são fortemente influenciadas pelas políticas de saúde que determinam a distribuição e gestão dos recursos, regular a oferta ea demanda e influência transversalmente através do tecido institucional. relações interpessoais, com características específicas que ocorrem entre o médico, o paciente e sua família, sofreu mudanças ao longo do tempo pela influência de muitos fatores.

Hoje, existem várias condições diferentes que têm afetado negativamente a esta relação, incluindo a política neoliberal que prevalece em muitos países, o Estado reduz saúde pública, entregando-a consórcios privados introduzindo comercialização nos cuidados de saúde, além do aumento em etapas e formalidades burocráticas. Assim, o objetivo deste trabalho é fornecer um novo Plano Operacional Funcional no hospital Martin Icaza, na cidade de Babahoyo, para proporcionar um melhor serviço e melhorar as relações entre usuários e trabalhadores.

**Palavras-chave:** Plano operacional; conflitos médico-paciente; de igualdade e eficácia.

## Introducción

El prestigio social de una institución de salud, depende de la profesionalidad y la ética del personal médico, de la oferta de un servicio asistencial de calidad y de una estructura administrativa que soporte todo el trabajo científico y tecnológico. En los hospitales que brindan atención a la población, surgen conflictos internos por causas, tanto administrativas como operacionales.

Las declaraciones de principios, contrastadas con la realidad asistencial en los hospitales públicos, evidencian que los procesos asistenciales están fuertemente influenciados por las políticas sanitarias y por la cultura hospitalaria, dos de cuyos rasgos característicos son el modelo biomédico y la asimetría en la relación usuarios-trabajadores.

Es una necesidad de primer orden potenciar y mejorar la faceta de humanización en dichas instituciones de salud.

Hacemos referencia al marco teórico que es una investigación científica conceptualizada y sustentada en el trabajo de campo. Exponemos el desarrollo de las categorías, la metodología diseñada y ejecutada en función de métodos, técnicas instrumentos que una vez aplicadas nos han permitido realizar las estadísticas, que es la razón de ser del trabajo de campo. Encontrarán hipótesis y variables debidamente verificadas. Todo esto se complementa con un análisis e interpretación de resultados los mismos que concluyen con una propuesta alternativa.

Se pretende con este estudio conocer de manera descriptiva y explicativa los problemas que se presentan en la atención a los usuarios para proponer un Plan Operativo Funcional para que estos tengan una atención de calidad y calidez, garantizar los servicios y cumplir con las expectativas de los programas de Salud con el objetivo de mejorar las relaciones de usuarios y trabajadores en el Hospital Martín Icaza de la Ciudad de Babahoyo.

## **Materiales y métodos**

### **1) Tipo de investigación**

Los tipos de investigación a emplearse son: descriptivas y explicativas.

Descriptivas, por cuanto a través de la información obtenida se clasifica elementos y estructuras para caracterizar la realidad y, Explicativa, porque permite el análisis del fenómeno para su rectificación.

### **2) Universo y muestra**

#### **Población**

La población o universo a investigarse sería:

- 500 pacientes como promedio diario
- 15 trabajadores

#### **Muestra**

- La muestra de pacientes a la cual se le realizará el trabajo de campo es de 83 pacientes
- Por ser una población de trabajadores pequeña se realizará el proceso de investigación de campo a todo el universo de trabajadores de los servicios del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Para la obtención de la muestra de pacientes se aplicó tomando la población de la misma a través de la siguiente fórmula:

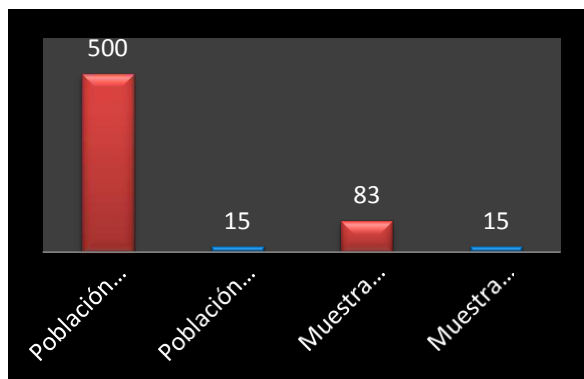
$$n = \frac{N}{\dots\dots\dots}$$

$$e^2 (N - 1) + 1$$

n = Tamaño de Muestra

N = Universo

e = Margen de Error (0.10)



### Métodos y técnicas de recolección de información

Métodos:

#### Método Científico

Utilizaremos el método científico porque emplea un conjunto de procedimientos lógicamente sistematizados ya que se requiere descubrir hechos, datos y problemas reales, los mismos que permitirán establecer las conclusiones y el diseño de la estrategia alternativa.

Se aplica las siguientes fases del Método Científico.

- Observación.
- Determinación del problema.
- Ideas a defender.
- Verificación de los resultados.
- Recopilación de datos.

## **Método descriptivo**

Este método en la investigación será usado para clasificar y ordenar estadísticamente los datos conseguidos mediante las encuestas y contribuir mediante la propuesta de una nueva Plan Operativo Funcional en el hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, a brindar un mejor servicio y con calidad y prontitud y mejorar las relaciones entre usuarios y trabajadores.

**Técnicas:** Utilizaremos las técnicas de observación, encuesta y entrevista para obtener la información y los datos necesarios de la muestra seleccionada:

**Observación.-** Se utilizará para evaluar y validar la confiabilidad del comportamiento o conducta manifiesta en cada uno de los elementos de la muestra, tanto de los pacientes como de los trabajadores del hospital.

**La encuesta.-** Se aplicará para la recolección de datos en base a la información de los elementos de la muestra (pacientes y trabajadores del hospital). Los datos serán proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, hechos, experiencias, actitudes o sugerencias. Utilizaremos el procedimiento denominado cuestionario, y las preguntas serán formuladas por escrito y no se requiere la presencia del entrevistador.

**La entrevista.-** La entrevista será estructurada mediante preguntas previamente elaboradas y ordenadas la misma que nos conducirá a un acercamiento al personal componente de la muestra en nuestra investigación.

## **Procedimiento**

La investigación será elaborada, procesada y sistematizada de la siguiente manera:



- Investigación bibliográfica.
- Construcción del marco contextual
- Elaboración del marco teórico
- Construcción del diseño metodológico.
- Redacción y presentación del borrador de lo anterior.
- Aplicación de instrumentos de investigación.
- Tabulación de datos.
- Procesamiento de datos.
- Redacción de la ejecución y propuesta de la tesis.
- Defensa y exposición.

## Resultados

**Pregunta 1.** ¿Considera usted que los trabajadores del hospital garantizan el derecho individual del paciente a ser atendido con calidad, eficiencia y en el tiempo establecido?

**Tabla 1.** Derecho individual del paciente a ser atendido con calidad, eficiencia y en el tiempo establecido

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	56	67%
No	27	33%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 2.** ¿Asiste usted con puntualidad a las consultas u otras citas en el hospital?

**Tabla 2.** Puntualidad a las consultas u otras citas en el hospital

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	75	90%
No	8	10%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 3.** ¿Ha recibido usted maltrato por parte de los trabajadores del hospital?

**Tabla 3.** Maltrato por parte de los trabajadores del hospital

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Con mucha frecuencia	18	22%
Con poca frecuencia	31	37%
Con ninguna frecuencia	34	41%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 4.** ¿Ha tenido usted que hacer señalamientos críticos a la dirección del hospital sobre el trabajo de los trabajadores y el trato recibido por usted?

**Tabla 4.** Señalamientos críticos a la dirección del hospital sobre el trabajo de los trabajadores y el trato recibido por usted

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	12%
No	73	88%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 5-**¿Considera usted que el hospital cuenta con todo el equipo necesario para brindar un servicio de calidad a los pacientes y usuarios?

**Tabla 5.** Equipo necesario para brindar un servicio de calidad a los pacientes y usuarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	76	92%
No	7	8%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 6-** ¿Considera usted que el hospital posee una correcta organización del trabajo para brindar una atención de calidad a los pacientes?

**Tabla 6.** Organización del trabajo para brindar una atención de calidad a los pacientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	14%
No	71	86%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 7-** ¿Cómo evalúa usted la puntualidad de los trabajadores del hospital?

**Tabla 7.** Puntualidad de los trabajadores del hospital

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	73	89%
Regular	9	10%
Mala	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 8-** ¿Recibe usted una explicación necesaria y convincente, ante situaciones que afecten la actividad que usted debiera realizar en el hospital y que puedan cancelar o postergar la misma?

**Tabla 8.** Explicación necesaria y convincente, ante situaciones que afecten la actividad que usted debiera realizar en el hospital y que puedan cancelar o postergar la misma

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	22%
No	65	78%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 9-**¿Cómo considera usted la incidencia de conflictos entre pacientes y los trabajadores del hospital?

**Tabla 9.** Incidencia de conflictos entre pacientes y los trabajadores del hospital

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	18	22%
Media	21	25%
Baja	44	53%
Nula	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Pregunta 10-**¿Considera usted que la dirección del hospital debe prestar más atención y exigir el trato correcto, puntual y eficiente hacia los pacientes de parte de los trabajadores del hospital?

**Tabla 10.** Atención de la dirección del hospital

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	72	87%
No	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

## Conclusiones

Al término de esta investigación sobre “Incidencia de los conflictos internos entre los usuarios y los trabajadores, sobre la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden a

los servicios del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo”, obtuvimos como resultado que dentro de este Grupo Programático:

- 1) Existen conflictos entre trabajadores y pacientes que tienen una alta incidencia en la calidad y prontitud de los servicios que brinda el hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.
- 2) Los pacientes y sus familiares no cumplen en muchas ocasiones sus deberes como usuarios del hospital.
- 3) Se han cometido violaciones en el trato a los pacientes afectándose la calidad y prontitud del servicio.
- 4) Existen limitantes tecnológicas para brindar un servicio eficiente, con prontitud y calidad a los pacientes.
- 5) Es necesario hacer una evaluación del estado actual de la organización de trabajo del hospital.
- 6) Es necesario contar con un comité de ética para resolver conflictos entre trabajadores y pacientes.
- 7) La mitad de los pacientes encuestados ha recibido maltrato por los trabajadores del hospital en alguna ocasión.
- 8) Es necesario trabajar para lograr un 100% de puntualidad en los pacientes.
- 9) Es necesario elaborar un Plan Operativo Funcional como estrategia para elevar a la forma óptima la atención a los pacientes con calidad y prontitud y eliminar los conflictos internos entre ellos y los trabajadores del hospital.

## **Recomendaciones.**

- 1) Crear una comisión encargada de la implantación y chequeo del Plan Operativo Funcional.
- 2) Crear un Comité de Ética que resuelva las diferencias entre trabajadores y pacientes y las quejas de ambos.
- 3) Analizar las deficiencias y quejas y establecer estrategias para solucionarlas en un plazo de 30 días.
- 4) Realizar continuamente evaluaciones sobre la aplicación y cumplimiento de los planes operativos funcionales que garantizan la óptima atención a los pacientes que asisten a los servicios de salud en el hospital Martín Icaza.
- 5) Proporcionar a los pacientes, de manera escrita, sus deberes y derechos como paciente y ofrecer charlas educativas a los pacientes sobre el comportamiento que deben tener como usuarios de un centro de salud.
- 6) Aumentar la publicidad en las áreas de espera para consulta, sobre los derechos y deberes de los pacientes.
- 7) Capacitar a los trabajadores del hospital, mediante cursos de capacitación continua, en temas de atención a los usuarios (tanto de áreas rurales y urbanas), calidad asistencial y calidad total.
- 8) Garantizar, por parte de los directivos del hospital, las inversiones necesarias para continuar mejorando la infraestructura del hospital y garantizar una mayor comodidad a los pacientes.

## **Bibliografía.**

Bautista, L. Enfermería y la Salud Pública, Reto o Compromiso. Ciencia y Cuidado. Volumen 4. No. 4. Colombia. Junio 2007.

Fernández Sola C, Granero Molina J. Reclamaciones del usuario. Un instrumento evaluador de los cuidados enfermeros. Index Enferm 2004; 47:21-25.

García Hernández M, Lozada García L, Lugones Botell M. Estrategia para la formación de valores en la especialidad Medicina General Integral. Rev Educ Med Sup.2005; 19:3.

Getino Canseco M y Martínez Herráez A. Nuevas tendencias en Antropología de la Medicina. Revista Rol de Enfermería, 1993; 172:23.

Gil more C, Maraes NH. Gerencia de la calidad. Gerencia en salud. Tomo I. MINSAP. La Habana. 1997:161-198.

Kingma, M. (1999). El incremento de la violencia en el lugar de trabajo es una amenaza para la enfermería y la prestación de los cuidados de salud. En Comunicado de prensa CIE. Extraído el 28 julio 2001, disponible en [http://www.icn.ch/prviolence\\_99sp.htm](http://www.icn.ch/prviolence_99sp.htm).

López, G., & Mosterin, A. El gasto sanitario en el contexto del gasto social. Un análisis generacional de las tendencias en España en un contexto de envejecimiento demográfico. SESPAS. España, 2007.

Maceira, D. Actores y reformas en salud en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. Departamento de Desarrollo Sostenible. División de Programas de Desarrollo Social. Nota Técnica de Saúde No. 1/2007. Washington D.C. Marzo de 2007

Organización Panamericana de la Salud. Perfil de Sistema de Salud: Ecuador, monitoreo y análisis de los procesos de cambio y reforma. Washington, D.C.: OPS, 2008.

Pereira (2000). En: Rocha, W.; Rochti, W. y Bellato, R. Proyecto de un estudio diagnóstico das condições de atendimento aos direitos da pessoa internada en un servicio público hospital na cidade de Ciudad-MG. Brasil.

Prosperi, J. Sistemas Integrados de Servicios de Salud. Oficina OMS/OPS Ecuador. Mayo, 2008.

Roa, B. Factores estresantes percibidos por el paciente en el período pre-operatorio: servicio de cirugía, Hospital Las Higueras de Talcahuano. Tesis para optar al grado de Magister en Enfermería, Departamento de Enfermería, Universidad de Concepción, Concepción, Chile. 1995.

Segui-Gómez, M. Planificación y Gestión Sanitaria. Tema 50 Medicina Preventiva y Salud Pública. Universidad de Navarra. Pamplona, España. 2009.

Solomon HM. Origin of the ethical attitude. J Anal Psychol 2001;46(3):443-54.

Wendin R. The role of risk management in reducing costs and increasing patient safety. World Hospital and Health Services 2006;42(2):17-20.