



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL ARTÍCULO

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y
EXTERNO DEL HOSPITAL OSKAR JANDL DEL CANTÓN SAN
CRISTÓBAL**

AUTORA

Gissella Antonieta Peña Beltrán

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE ARTÍCULO
PROFESIONAL DE ALTO NIVEL**

Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TUTOR

PhD. Flores Ramírez Jesús

La Libertad, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**PhD Homero Rodríguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**

**PhD. Jesús Flores Ramírez
TUTOR**

**PhD. Arturo Rodríguez Benavides
DOCENTE ESPECIALISTA 1**

**PhD. Jacqueline Bacilio Bejueñ
DOCENTE ESPECIALISTA 2**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Gissella Antonieta Peña Beltrán, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano

TUTOR

PhD. Jesús Flores Ramírez

21 días del mes de septiembre del año 2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Gissella Antonieta Peña Beltrán**

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DEL HOSPITAL OSKAR JANDL DEL CANTÓN SAN CRISTÓBAL previo a la obtención del título en Magíster en Gestión del Talento Humano, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 21 días del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA

Gissella Antonieta Peña Beltrán



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Gissella Antonieta Peña Beltrán

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

La Libertad, a los 21 días del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA

Gissella Antonieta Peña Beltrán

RESUMEN

El estudio analizó la relación entre el clima laboral del personal del Hospital Óskar Jandl del cantón San Cristóbal y la calidad de atención brindada a usuarios internos y externos. A través de un enfoque metodológico mixto, con predominio cuantitativo, se aplicaron encuestas estructuradas a trabajadores y usuarios del hospital. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio es percibida como irregular, con deficiencias en tiempos de espera. La infraestructura fue identificada como una de las principales debilidades, generando una percepción negativa entre los usuarios. En el clima laboral, se observó un equipo humano comprometido, con relaciones laborales mayormente positivas y valoración del trabajo en equipo, aunque con margen para fortalecer la cultura organizacional. La percepción general del hospital por parte de los usuarios se ubicó en niveles de satisfacción moderada, destacando como fortalezas la coordinación con aseguradoras y el trato humano del personal. Como áreas críticas se identificó mejorar: la infraestructura hospitalaria, la comunicación efectiva del personal médico, la calidad del servicio y la confiabilidad del sistema de atención.

Palabras claves: Clima Laboral, Calidad, Percepción, Usuarios, Satisfacción

ABSTRACT

This study analyzed the relationship between the work environment of the staff at the Óskar Jandl Hospital in the San Cristóbal canton and the quality of care provided to internal and external users. Using a mixed methodological approach, predominantly quantitative, structured surveys were administered to hospital workers and users. The results showed that the quality of service is perceived as uneven, with deficient wait times. The infrastructure was identified as one of the main weaknesses, generating a negative perception among users. Regarding the work environment, a committed team was observed, with mostly positive work relationships and an appreciation for teamwork, although with room to strengthen the organizational culture. Users' overall perception of the hospital was moderately satisfied, with strengths such as coordination with insurers and the humane treatment of staff. Critical areas for improvement were identified as: hospital infrastructure, effective communication among medical staff, quality of service, and the reliability of the care system.

Keywords: Work Environment, Quality, Perception, Users, Satisfaction.

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Polo del Conocimiento



ISSN: 2550-682X

Revista multidisciplinaria de innovación y estudios aplicados
Artículos científicos, de revisión, cortos, casos clínicos

CASEDELPO

Casa Editora del Polo (CASEDELPO), hace constar que:

El artículo científico:

“Clima laboral y calidad de atención al usuario interno y externo del Hospital Oskar Jandl del cantón San Cristóbal”

De autoría:

Gissella Antonieta Peña Beltrán, Jesús Alexander Flores Ramírez

Habiéndose procedido a su revisión y analizados los criterios de evaluación realizados por lectores pares expertos (externos) vinculados al área de experticia del artículo presentado, ajustándose el mismo a las normas que comprenden el proceso editorial, se da por aceptado la publicación en el **Vol. 10, No 9, Septiembre 2025**, de la revista Polo del Conocimiento, con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: **Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS.**

Y para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Manta, a los 14 días del mes de agosto del año 2025.

Dr. Víctor R. Jama Zambrano
DIRECTOR

Dirección: Ciudadela El Palmar II Etapa Mz. E. No 6

Teléfono: 0991871420

Email: polodelconocimientorevista@gmail.com

www.polodelconocimiento.com

Manta – Manabí- Ecuador

Nombre de la revista

Polo del Conocimiento

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/10511>