



***Clima laboral y calidad de atención al usuario interno y externo del hospital
Oskar Jandl del cantón San Cristóbal***

***Work environment and quality of care for internal and external users at the
Oskar Jandl Hospital in the San Cristóbal canton***

***Ambiente de trabalho e qualidade do atendimento aos usuários internos e
externos do Hospital Oskar Jandl, no cantão de San Cristóbal***

Gissella Antonieta Peña Beltrán ^I

penabeltran66@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-3428-8707>

Jesús Alexander Flores Ramírez ^{II}

jesus.floresramirez@ucv.ve

<https://orcid.org/0000-0003-1041-2095>

Correspondencia: penabeltran66@gmail.com

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

*** Recibido:** 16 de julio de 2025 ***Aceptado:** 14 de agosto de 2025 *** Publicado:** 30 de septiembre de 2025

- I. Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialización Pedagogía, Doctora en Ciencias de la Educación, Mención Gerencia Educativa, Magister en Planificación y Dirección Estratégica, Profesora de Segunda Enseñanza, Especialización Pedagogía, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- II. Docente investigador de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

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

The study analyzed the relationship between the work environment of the staff at the Óskar Jandl Hospital in the canton of San Cristóbal 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 inconsistent, 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 there is room to strengthen the organizational culture. Users' overall perception of the hospital was moderately satisfied, with coordination with insurers and the humane treatment of staff highlighted as strengths. 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.

Resumo

O estudo analisou a relação entre o ambiente de trabalho da equipe do Hospital Óskar Jandl, no cantão de San Cristóbal, e a qualidade do atendimento prestado aos usuários internos e externos. Utilizando uma abordagem metodológica mista, questionários estruturados predominantemente quantitativos foram aplicados a trabalhadores e usuários do hospital. Os resultados mostraram que a qualidade do serviço é percebida como inconsistente, com tempos de espera deficientes. A infraestrutura foi identificada como uma das principais fragilidades, gerando uma percepção negativa entre os usuários. Em relação ao ambiente de trabalho, observou-se uma equipe comprometida, com relações de trabalho predominantemente positivas e valorização do trabalho em equipe, embora haja espaço para fortalecer a cultura organizacional. A percepção geral dos usuários sobre o hospital foi moderadamente satisfatória, com a coordenação com as seguradoras e o tratamento humano da equipe destacados como pontos fortes. As áreas críticas para melhoria foram identificadas como: infraestrutura do hospital, comunicação eficaz entre a equipe médica, qualidade do serviço e confiabilidade do sistema de atendimento.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho; qualidade; percepção; usuários; satisfação.

Introducción

La literatura indica que el clima laboral también llamado clima organizacional, es el ambiente emocional psicológico que se vive dentro de una organización o un lugar de trabajo, se encuentra determinado por la percepción u observación que mantienen los empleados de una organización, sean en el campo público o privado de diversos aspectos en el entorno de su desarrollo laboral.

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos, aspectos que obliga a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (González et al., 2015).

El clima organizacional es el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de la organización donde desempeñan sus actividades, establecidas por políticas reglamentadas que implican; valores en la práctica, en las relaciones interpersonales, comportamiento de liderazgo y que son condiciones que generan bienestar en los trabajadores, que pueden impulsar motivación y desempeño en la productividad laboral.

En el Hospital Oskar Jandl del cantón San Cristóbal, Al igual que otras casas de salud a nivel nacional, se han identificado diversas percepciones referentes al ambiente laboral, esto puede influir en el desarrollo de las actividades del personal que labora y en la atención al usuario que acude por algún servicio de salud. La percepción que se observa plantea la necesidad de analizar cómo influye el clima laboral en la eficiencia, enfocado en el trato humano y en la satisfacción del usuario que recibe el servicio, considerando que un ambiente organizacional favorable puede afectar positivamente la prestación de los servicios de salud o también puede afectar negativamente si el ambiente organizacional es desfavorable.

El objetivo de la investigación se enfoca, en analizar la relación entre el clima laboral de los trabajadores y la calidad de atención al usuario interno y externo en el Hospital Óskar Jandl del Cantón San Cristóbal, con el fin de proponer estrategias de mejora en la gestión institucional. Considerando cómo variable independiente al clima laboral, (Se refiere al ambiente laboral que perciben los empleados del hospital); variable dependiente Calidad de atención al usuario interno y externo (esta variable hace referencia al nivel de satisfacción, eficiencia).

El clima laboral muestra la persecución en la que se desarrolla las actividades laborales dentro de una organización, de parte de los empleados que desarrollan sus actividades, los usuarios que demanda atención en calidad de cliente. Por tal motivo el clima laboral, está enfocado en desarrollar una cultura organizacional, que influya en el desempeño de los empleados, que interactúan con los clientes y que el resultado sea calidad del servicio.

El clima laboral en el área de la salud, especialmente en hospitales públicos no solo afectan a los trabajadores o servidores que desarrollan sus actividades, sino que también genera un impacto directo en la seguridad y satisfacción del cliente o paciente que recibe el servicio; promover un buen ambiente laboral, se convierte en una estrategia, organización clave para mejorar el desarrollo del servicio de salud.

La calidad de atención del cliente, que se promueve en la casa de salud determina la buena o mala gestión organizacional del hospital, que se evidencia a través de la actitud, empatía y colaboración en el personal que trabaja; la calidad de atención humana, segura y eficiente impacta en la satisfacción y bienestar de los involucrados, que son los trabajadores y los usuarios.

Revisión de literatura

Actualmente a nivel mundial, el personal es considerado como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas, es así para obtener buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área de personal desarrolla procesos de selección de una forma oportuna y delicada para que puedan optimizar el desempeño dentro de las instituciones (México et al., 2020).

En la actualidad existe una serie de investigaciones que vinculan el clima organizacional con varios factores de resultado organizacionales importantes e individuales. Por ejemplo, distintos estudios han demostrado una relación directa entre el clima organizacional y los factores de producción, como el bienestar y la salud de los empleados, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la rotación y las intenciones de rotación (Fajardo, 2020).

Domínguez, (2009) en su artículo expresa que “el tema de la Cultura Organizacional tiene gran importancia en la actualidad. Su abordaje constituye un gran desafío, se necesita de su conocimiento y manejo para una gestión eficiente y eficaz en los sistemas organizacionales de salud”

Se define a los modelos de cultura organizacional como el conjunto de reglas, símbolos, creencias y valores compartidos y adquiridos de manera voluntaria o inconsciente por todos los miembros de una organización o grupo humano, que le proporcionan la cohesión necesaria para trabajar armónicamente hacia la consecución de los objetivos comunes de la institución (Ortega, 2011).

Delgado, (2006) en su artículo explica que “el clima organizacional se refiere al ambiente que se respira en un trabajo y se ha definido de diferentes formas, es como se siente una persona en un ambiente particular de trabajo y es uno de los determinantes más poderosos del desempeño profesional.

Galarza, (2023) considera que el clima organizacional, “son los comportamientos, actitudes, desempeños humanos en la organización que relacionan ciertas disciplinas para aprender las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje, acciones dentro y fuera de la organización”.

González, (2021) considera que “el clima organizacional es considerado tanto en el sector público como privado como un conjunto de percepciones globales basada en emociones que presenta el colaborador en su puesto de trabajo; sin embargo, para conocer lo que representa la variable investigada hay que comprender el comportamiento humano, estructura y procesos organizacionales”.

En el sector de la salud cada institución es única y todo grupo humano desarrolla características especiales, estudiar el clima organizacional dentro del ámbito de la salud es una de las herramientas estratégicas que ayudan al mejoramiento continuo de la institución, dado que, mediante su análisis se pueden establecer factores clave que permiten incrementar la calidad de vida laboral de los distintos profesionales de la salud, y con ello la calidad de los servicios médicos que se ofrecen a la población (Fajardo, 2020).

La calidad del clima laboral, en palabras de Werther y Davis, se determina por la forma en que los empleados de una organización juzgan sus propias actividades y se sientan motivados. En este sentido, el comportamiento gerencial caracterizado por los valores de honestidad, solidaridad, empatía y justicia promueven la motivación. De esta forma, se incrementa la satisfacción laboral en los empleados y los niveles de productividad en la empresa, que, frente a los mercados globales, se convertiría en una empresa competitiva (Zoraima, 2018).

Guevara, (2024) considera que “para lograr un clima organizacional ideal se requiere que la cantidad de recursos humanos y materiales sean suficientes para cubrir lo demandado por los servicios, la gerencia debe garantizar los recursos necesarios para construir y mantener el clima organizacional más adecuado, que facilite el óptimo desempeño de los colaboradores”.

El estudio de la calidad de vida laboral es un evento de importancia, concentra todos los esfuerzos para incrementar la productividad y mejorar el bienestar de los empleados y su entorno; fundamenta la importancia de la calidad de vida dentro de las organizaciones es como el garante de la productividad (Torres, 2018).

Gorrochategui, (2016) establece que “explorar el clima organizacional en el marco de la responsabilidad social publica, permite indagar sobre las características del ambiente de trabajo en torno a la responsabilidad social”.

Palacios, (2021) considera que, en la actualidad, “la gestión de calidad resulta una técnica estratégica como complemento para promover la competencia hospitalaria, desde una perspectiva sistémica, observando a la organización como un conjunto de procesos interconectados cuyo fin es lograr la satisfacción del usuario”

La evaluación de la calidad del servicio es un factor trascendental para el buen desempeño de muchas empresas, sin embargo, la evaluación de ésta debe comprender factores tanto objetivos como subjetivos. Por ejemplo, cuando una persona recibe una atención médica, se puede evaluar como la “calidad objetiva” al profesionalismo en el cumplimiento de procedimientos y estándares

determinados por la evidencia científica. Pero también se puede evaluar como “calidad subjetiva” al grado en que el paciente se sienta bien atendido y satisfecho (Cevallos, 2018).

Uno de los problemas con mayor relevancia dentro del sistema de Salud Pública del Ecuador es la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, los que se relacionan con la efectividad, eficiencia y percepción del paciente a la atención brindada al dolor que le aqueja, así como la sensación del bienestar físico y mental (Fariño, 2021).

Los estudios indican que una buena gestión de calidad depende de la gestión del talento humano, es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (Salvatierra, 2015).

Toda organización, indistintamente de su razón de ser tiene como propósito fundamental brindar bienes y servicios de calidad, los cuales constituyen el reflejo de cada una de las personas que forman parte de la organización. Por tanto, es cada vez más evidente el interés que se tiene por analizar el ambiente interno de trabajo, con la finalidad de propender a la generación de actividades de calidad (Zambrano, 2025).

En las últimas décadas del siglo XXI las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la asistencia en salud de la población y, por ende, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se promueve una atención de alta satisfacción centrada en el usuario o cliente, por tanto, se llama hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad (Narváez, 2023).

Los sistemas de salud buscan brindar sus servicios con calidad, y de esta forma lograr la satisfacción del usuario, tras haber interactuado con el personal sanitario durante la atención de salud. El nivel de calidad se evidencia acorde a la medida en que el servicio brindado es favorable y no genera riesgos ni daños en la salud del usuario; es así que, todo usuario, de manera automática, determina la calidad del servicio después de haberlo recibido (Danny Alvarado, 2021)

Mora, (2024) determina que “la calidad de atención en salud se mide a través de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan a los servicios de salud”.

De acuerdo con la literatura, para lograr el bienestar en el paciente hospitalizado, la calidad técnica, la calidez y eficiencia son fundamentales. Estos aspectos son cruciales sobre todo en los hospitales públicos, donde existe una mayor carga de trabajo, menores recursos e infraestructura, lo que limita la atención de calidad (Moreno, 2012).

Pérez y Gardey, definen la satisfacción del cliente, como una noción que refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. (Narváez, 2023).

Método

La investigación utiliza un diseño no experimental, transversal y correlacional, que permite observar y analizar las variables seleccionadas sin manipularlas en el tiempo que fueron seleccionadas, que se enfoca en identificar la relación existente entre el clima laboral que presenta el habiente del Hospital Oskar Jandl del Cantón San Cristóbal y la calidad de atención que se brinda al usuario.

Para el desarrollo del estudio, se utiliza la investigación cuantitativa que emplea la utilización de encuestas estructuradas y escalas de medición, para obtener datos cuantificables sobre la percepción del clima laboral y la calidad de atención en el Hospital Oskar Jandl del cantón San Cristóbal.

El enfoque que utiliza la investigación es mixto, mediante el enfoque cuantitativo el estudio permite medir estadísticamente las variables seleccionadas y la forma como se relacionan entre ellas. A través del enfoque cualitativo la investigación otorga la posibilidad de entender con más profundidad y certeza el comportamiento de las variables seleccionadas (clima laboral y calidad de atención al cliente), debido a la experiencia de los usuarios y del personal.

El alcance de la investigación es descriptivo y correlacionar, mediante el descriptivo, detalla cómo es el comportamiento del clima laboral actual en el hospital y cómo se percibe la calidad de atención por los usuarios internos, que son el personal que labora en el hospital; y externos que son los pacientes que reciben el servicio en el hospital, así como también la percepción de los familiares de los pacientes. Mediante el alcance correlacional, se determina si existe relación entre el clima laboral del personal y la calidad de atención percibida por los usuarios.

La base de datos que se utiliza, como población para analizar las variables seleccionadas son: una población interna que se enfoca en el personal que labora en el hospital, tales como: médicos enfermeros administrativos etc. Una población externa conformada por los usuarios que reciben atención médica en el hospital tales como: los pacientes y familiares. Se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia o estratificado debido a los roles internos y áreas de atención que mantiene el hospital.

La técnica e instrumento de recolección de datos, se la realiza mediante encuestas estructuradas con escala tiempo likert, dirigidas al personal que trabaja en el hospital y a los usuarios enfocada en medir el clima laboral y la calidad de atención al usuario; entrevistas semiestructuradas a personal claves y usuarios seleccionados; análisis documental mediante informe de gestión, de encuestas de estudios anteriores etc.

Las variables que se analiza son: el clima laboral en calidad de variable independiente, que busca analizar los indicadores tales como: la claridad en la comunicación, el estilo de liderazgo, trabajo en equipo, reconocimiento al desempeño, comodidad en el ambiente físico. Mientras que la variable dependiente busca analizar la calidad de atención al usuario interno y externo, mediante los indicadores tales como: Percepción de satisfacción, acceso a servicios internos, amabilidad en la atención, tiempo para resolver problemas, entre otros (Ver tabla 1).

Tabal No. 1 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Escala de mediación
Calidad de atención al usuario interno (Dependiente)	1. Trato recibido 2. Tiempo de respuesta 3. Eficiencia 4. Satisfacción del personal	Amabilidad en la atención - Tiempo para resolver necesidades - Acceso a servicios internos - Percepción de satisfacción	Encuestas Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista	Likert (1-5) Categórica
Calidad de atención al usuario externo (Dependiente)	1. Trato del personal 2. Tiempo de atención 3. Resolución de necesidades	- Cordialidad del personal - Espera para ser atendido - Resolución efectiva	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista	Likert (1-5) Categórica

	4. Satisfacción general	- Nivel de satisfacción con el servicio recibido			
Clima Laboral (Independiente)	1. Comunicación interna 2. Liderazgo 3. Relaciones interpersonales 4. Motivación y reconocimiento 5. Condiciones laborales	- Claridad en la comunicación - Estilo de liderazgo - Trabajo en equipo - Reconocimiento al desempeño - Comodidad en el ambiente físico	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista	Likert (1-5) Categórica

Resultados

En el siguiente apartado se analizan los resultados obtenidos a través de encuestas estructuradas aplicadas mediante la herramienta Microsoft Forms, con el objetivo de evaluar el clima laboral y la calidad de atención al usuario interno y externo del Hospital Oskar Jandl, ubicado en el cantón San Cristóbal.

Para complementar el análisis, se diseñaron y aplicaron dos tipos de encuestas: la primera estuvo dirigida al personal que labora en la casa de salud, incluyendo médicos, enfermeras, personal administrativo y de servicios generales; la segunda encuesta estuvo orientada a los usuarios internos y externos, es decir, a los pacientes que reciben atención médica y a sus familiares. Durante la investigación se encuestó a 107 usuarios que laboran en la institución. La calificación asignada a las respuestas para medir el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital Oskar Jandl fue la siguiente:

4 = Siempre, 3 = Frecuentemente, 2 = Alguna vez, 1 = Casi nunca, y 0 = Nunca.

Análisis de los resultados de las encuestas aplicada al personal del Hospital Oskar Jandl

Como parte del proceso de evaluación del clima laboral y la calidad de atención, se aplicaron 107 encuestas al personal del Hospital Oskar Jandl. Los resultados obtenidos reflejan distintas frecuencias en las respuestas. El análisis de los datos muestra que la opción más seleccionada fue “Alguna vez”, con un total de 846 respuestas, lo cual sugiere que la mayoría del personal ha experimentado de forma ocasional la situación.

Los resultados muestran que el personal del Hospital Oskar Jandl reconoce parcialmente la presencia de ciertas prácticas, comportamientos o condiciones evaluadas en la encuesta. Sin

embargo, la baja proporción de respuestas “siempre” muestra que no hay constancia o cultura consolidada, y la alta frecuencia de “alguna vez” sugiere una aplicación esporádica, probablemente dependiente del contexto o del profesional. (Ver Tabla 2).

Tabla No. 2 Resultados de las encuestas aplicada al personal del Hospital Oskar Jandl

Detalle	Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Siempre
Resultados	65	135	846	457	102

Fuente: Enlace de la encuesta

Las encuestas realizadas al personal del Hospital Oskar Jandl se enfocaron en las siguientes dimensiones:

1. Dimensión de calidad científico técnico

Del total de los 107 encuestados, los resultados reflejan una percepción medianamente favorable, con puntos fuertes en el cumplimiento de atención y registro de datos, pero con áreas de oportunidad claras en cuanto a modernización de equipos y competitividad del servicio del IESS frente a otras instituciones de salud. Se recomienda profundizar estos temas mediante grupos focales o entrevistas semiestructuradas, y considerar estrategias de mejora continua en tecnología y procesos.

En relación con la primera pregunta: ¿El hospital Oskar Jandl cuenta con equipos modernos para la atención a sus usuarios?, los resultados fueron los siguientes: el 2% de encuestados respondieron “Nunca”, 18 % “Casi nunca”, 59% “Alguna vez”, 20% “Frecuentemente” y 2% respondieron “Siempre” (Ver tabla 3).

Respecto a la segunda pregunta: ¿En comparación con otras alternativas de servicios de salud, el IESS presta mejores servicios?, el 15% respondieron “Nunca”, 18 “Casi nunca”, 46% “Alguna vez”, 16% “Frecuentemente” y 7% respondieron “Siempre”. En cuanto a la tercera pregunta: ¿El personal de salud cumple a tiempo la atención?, de los 107 encuestados, 3% respondieron “Nunca”, 7% indicaron “Casi nunca”, 55% señalaron “Alguna vez”, 26% respondieron “Frecuentemente” y 9% manifestaron que “Siempre” se cumple con la atención a tiempo (Ver tabla 3).

Finalmente, ante la pregunta: ¿El personal de salud pone énfasis en sus registros sin cometer errores?, 3% personas respondieron “Nunca”, 8% indicaron “Casi nunca”, 56% respondieron “Alguna vez”, 28% señalaron “Frecuentemente” y 5% respondieron “Siempre” (Ver tabla 3).

Tabla No. 3 Resultados de la medición de calidad científico técnico

Detalle	Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Frecuente	Siempre
¿El hospital Oskar Jandl cuenta con equipos modernos para la atención a sus usuarios?	2%	18%	59%	20%	2%
¿En comparación con otras alternativas de servicios de salud, el IESS presta mejores servicios?	14%	18%	46%	16%	7%
¿El personal de salud cumple a tiempo la atención?	3%	7%	55%	26%	9%
¿El personal de salud pone énfasis en sus registros sin cometer errores?	3%	8%	56%	28%	5%

Elaboración propia

2. Dimensión satisfacción

Del total de encuestados para evaluar el nivel de dimensión y satisfacción del personal del Hospital Oskar Jandl, se aplicaron cinco preguntas clave relacionadas con la percepción del trato y calidad del servicio recibido.

En la primera pregunta ¿El profesional de salud le proporciona atención individualizada y a tiempo? 43 personas (40%) “Frecuente + Siempre” consideran que proporcionan atención individualizada de forma constante. Mientras que 55 personas (51%) dicen recibirla “Alguna vez”. Así como 9 personas (9%) respondieron Nunca + Casi nunca” Los resultados reflejan que la atención individualizada no es una fortaleza. La mayoría la percibe como irregular (Ver tabla 4).

En la segunda pregunta ¿El profesional de salud cuenta con asistentes que le proporcionan una atención oportuna? Solo 31 personas (29%) “Frecuente + Siempre” perciben que los profesionales cuentan con asistencia oportuna. Así como 57 personas ven esa atención como ocasional. 19 personas (16%) “Nunca + Casi nunca” creen que no se cuenta con apoyo suficiente. Se evidencia clara debilidad en el apoyo al personal médico (Ver tabla 4).

En la tercera pregunta ¿Los empleados del hospital le proporcionan servicios con calidad y calidez? 45 personas (42%) “Frecuente + Siempre” perciben una atención con calidad y calidez. Mientras que 52 personas (49%) respondieron “Alguna vez” la perciben esporádicamente. Así como 10

personas tienen una percepción negativa respondieron “Nunca + Casi nunca”. Aunque hay un porcentaje positivo, se percibe una atención inconsistente en calidad y calidez (Ver tabla 4).

Cuarta pregunta. ¿Los horarios de atención son adecuados para todos los pacientes? 46 personas (43%) “Frecuente + Siempre” consideran adecuados los horarios. Así como 54 personas (50%) respondieron “Alguna vez”. También 7 personas respondieron “Nunca + Casi nunca”, opinan que son inadecuados. Los resultados demuestran que existe una percepción moderada de acceso limitado por horarios (Ver tabla 4).

En la quinta pregunta. ¿El personal de salud se interesa por brindar servicios eficientes, eficaces y efectivos que sean convenientes para usted? 48 personas (45%) respondieron “Frecuente + Siempre” perciben interés por brindar un buen servicio. Así como 52 personas (50%) lo ven como algo que sucede ocasionalmente, respondieron “Alguna vez”. Mientras que 7 personas (7%) “Nunca + Casi nunca” no perciben ese interés. Los resultados muestran esfuerzo visible del personal, pero la percepción de eficiencia y conveniencia no es sólida (Ver tabla 4).

Tabla No. 4 Resultados de medición y satisfacción

Detalle	Nunca	Casi nunca	Algun a vez	Frecuente mente	Siempre
¿El Profesional de salud le proporciona atención individualizada y a tiempo?	3%	6%	51%	32%	8%
¿El profesional de la salud cuenta con asistentes que le proporcionan una atención oportuna?	4%	14%	53%	22%	7%
¿Los empleados del hospital le proporcionan servicios con calidad y calidez?	3%	7%	49%	32%	10%
¿Los horarios de atención son adecuados para todos los pacientes?	3%	4%	50%	34%	9%
¿El personal de salud se interesa por brindar servicios eficientes, eficaces y efectivos que sean conveniente para usted?	4%	3%	49%	36%	9%

Elaboración propia

Dimensión accesibilidad

En la primera pregunta ¿El personal de salud del hospital Oskar Jandl entiende sus necesidades específicas? 40 personas (38%) “Frecuente + Siempre” sienten que sus necesidades son comprendidas con regularidad. 59 personas (55%) lo sienten solo ocasionalmente. 8 personas (8%) respondieron “Nunca + Casi nunca”, no se sienten comprendidas. Los resultados muestran una percepción de atención poco personalizada. La mayoría cree que el personal solo a veces entiende sus necesidades (Ver tabla 5).

En la segunda pregunta ¿Cuándo requiere respuestas oportunas es atendido por los empleados del hospital o están demasiado ocupados para responder a sus preguntas? Solo 36 personas (34%) “Frecuente + Siempre” consideran que reciben respuestas oportunas. Mientras que 60 personas (56%) dicen que eso ocurre solo “Alguna vez”. Así como 11 personas (11%) respondieron “Nunca + Casi nunca” prácticamente no reciben atención oportuna. Los resultados muestran que la respuesta del personal a las inquietudes del usuario es irregular (Ver tabla 5).

En la tercera pregunta ¿Cuándo asiste al hospital hay medicinas disponibles y/o equipos necesarios para un diagnóstico oportuno? Solo 38 personas (36%) “Frecuente + Siempre” perciben que hay recursos disponibles. Así como 56% lo ven como algo ocasional. Mientras que 9% personas “Nunca + Casi nunca” encuentran los recursos necesarios. Los resultados establecen que existe una percepción débil sobre el acceso a insumos y equipamiento médico (Ver tabla 5).

En la cuarta pregunta ¿Considera que las instalaciones físicas del hospital se encuentran en buen estado? Solo 22 personas (21%) (Frecuente + Siempre) consideran que las instalaciones están en buen estado. El 56% lo reconocen solo de forma intermitente. El 25% respondieron “Nunca + Casi nunca” perciben un deterioro claro. Este ítem refleja una preocupante percepción negativa sobre la infraestructura (Ver tabla 5).

En la quinta pregunta ¿Los tiempos de espera en el hospital son los adecuados para una asistencia médica oportuna? Únicamente 43 personas (40%) respondieron “Frecuente + Siempre” consideran los tiempos de espera aceptables. Mientras que 54% opinan que son adecuados “Alguna vez”. El 6% respondieron “Nunca + Casi nunca” los consideran inadecuados. Los resultados establecen que el tiempo de espera está dentro de lo aceptable, pero no óptimo (Ver tabla 5).

Tabla No. 5 Resultados de medición y accesibilidad

Detalle	Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Frecuente	Siempre
¿El personal de salud del hospital Oskar Jandl entiende sus necesidades específicas?	4%	4%	55%	34%	4%
¿Cuándo requiere respuestas oportunas es atendido por los empleados del hospital o están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?	5%	6%	56%	30%	4%
¿Cuándo asiste al hospital Oskar Jandl hay medicinas disponibles y/o equipos necesarios para un diagnóstico oportuno?	2%	7%	56%	33%	3%
¿Considera que, las instalaciones físicas del hospital Oskar Jandl se encuentra en buen estado?	6%	18%	56%	20%	1%
¿Los tiempos de espera en el hospital Oskar Jandl son los adecuados para una asistencia médica oportuna?	3%	3%	54%	30%	10%

Dimensión iniciativa

Para evaluar la dimensión "Iniciativa", se plantearon cuatro preguntas dirigidas al personal del Hospital Oskar Jandl,

En la primera pregunta ¿Si su compañero de trabajo le comenta algún problema laboral, usted se da tiempo para escucharlo e intenta aconsejarlo para buscar una posible solución? Un total 47 personas (43%) “Frecuente + Siempre” muestran disposición regular para escuchar y apoyar a sus compañeros. Así como 45% lo hacen solo “Alguna vez”. Mientras que el 12% respondieron “Nunca + Casi nunca” se involucran en el apoyo al compañero. Los resultados muestran que existe un nivel moderado de iniciativa interpersonal y colaboración entre colegas (Ver tabla 6).

En la segunda pregunta ¿Muestra empatía con los usuarios y sus compañeros de trabajo? El 52% respondieron “Frecuente + Siempre” demuestran un comportamiento empático constante. El 41% lo practican “Alguna vez”. Solo 7% de usuarios tienen dificultades en demostrar empatía, respondieron “Nunca + Casi nunca”. Los resultados establecen que existe un alto nivel de empatía interpersonal, tanto hacia usuarios como entre compañeros (Ver tabla 6).

En la tercera pregunta ¿Acostumbra a evaluar las acciones realizadas en el trabajo diario? Un total de 47 personas (45%) “Frecuente + Siempre” tienen hábitos regulares de autoevaluación. Así como

el 47% lo hacen ocasionalmente “Alguna vez”. Mientras que el 10% no suelen evaluar su desempeño, respondieron “Nunca Casi + nunca”. El indicador muestra que la autoevaluación no está completamente consolidada como práctica diaria (Ver tabla 6).

En la cuarta pregunta ¿Tiene clara las metas y objetivos de la institución cuando toma una decisión? Respondieron 47 personas (44%) “Frecuente + Siempre” toman decisiones alineadas con los objetivos institucionales. Así como el 50% solo respondieron ocasionalmente “Alguna vez” lo hacen. Mientras que el 6% personas que respondieron “Nunca + Casi nunca” no lo consideran al momento de decidir. El estudio refleja que, aunque hay una base de conocimiento institucional, la visión y misión no están claramente interiorizadas por todos los colaboradores (Ver tabla 6).

Tabla No. 6 Resultados de medición de iniciativa

Detalle	Nunca	Casi nunca	Algun a vez	Frecuente mente	Siempre
¿Si su compañero de trabajo le comenta algún problema laboral Ud., se da tiempo para escucharlo e intenta aconsejarlo para buscar una posible solución?	5%	7%	45%	36%	7%
¿Muestra empatía con los usuarios y sus compañeros de trabajo?	4%	3%	41%	39%	13%
¿Acostumbra a evaluar las acciones realizadas en el trabajo diario realizado?	3%	7%	47%	35%	9%
¿Tiene clara las metas y objetivos de la institución, cuando toma una decisión?	4%	2%	50%	34%	10%

Dimensión relaciones interpersonales

En la primera pregunta ¿Si se presenta algún problema en el desarrollo de su trabajo, busca alternativas para solucionarlo? De los 107 encuestados, 52 personas (49%) respondieron “Frecuente + Siempre”, lo que indica una disposición regular hacia la búsqueda de soluciones. Por otro lado, 50 personas (49%) afirmaron hacerlo “Alguna vez”, lo que refleja una actitud intermitente o circunstancial frente a la resolución de problemas. Solo 5% que respondieron “Nunca + Casi nunca”, parecen no buscar soluciones de forma proactiva. En general, los resultados

muestran una actitud mayoritariamente positiva hacia la resolución de problemas, aunque un porcentaje considerable lo hace de manera esporádica (Ver tabla 7).

En la segunda pregunta ¿Analiza los resultados de las actividades desarrolladas para comprobar la efectividad en la toma de decisiones? Un total de 52 personas (48%) indicaron que “Frecuente” o “Siempre” analizan los resultados, lo que demuestra una práctica relativamente constante. En cambio, 49 personas (46%) lo hacen “Alguna vez”, lo que sugiere una evaluación no sistemática. Solo 6% respondieron “Casi nunca”, evidenciando la ausencia de esta práctica. La mitad de los encuestados muestran buenas prácticas, es necesario fomentar una cultura organizacional basada en la evaluación continua (Ver tabla 7).

En la tercera pregunta ¿El trabajo en equipo permite mantener una comunicación efectiva entre el personal del hospital y alcanzar objetivos planteados? Solo 39 personas (36%) respondieron “Frecuente + Siempre”, indicando una percepción positiva de la comunicación en el trabajo en equipo. La mayoría, 58 personas (54%), respondieron “Alguna vez”, lo que sugiere que consideran esta mejora comunicacional como algo ocasional. Por último, 10% respondieron “Nunca + Casi nunca”, indicando una percepción negativa al respecto. Estos resultados evidencian una percepción débil sobre el impacto del trabajo en equipo.

La cuarta pregunta ¿Le gusta trabajar en equipo? De los 107 encuestados, 51 personas (48%) respondieron “Frecuente + Siempre”, lo que indica que disfrutaban trabajar en equipo. Por otro lado, 50 personas (47%) respondieron “Alguna vez”, reflejando una actitud ambivalente. Solo 6% respondieron “Nunca + Casi nunca”, evidenciando una clara falta de interés en el trabajo colaborativo. Aunque más de la mitad valora positivamente el trabajo en equipo, es necesario reforzar la motivación y el sentido de pertenencia para incrementar el agrado por este tipo de dinámica laboral (Ver tabla 7).

En la quinta pregunta ¿Evita conflictos dentro del equipo de trabajo? En este caso, 62 personas (58%) respondieron “Frecuente + Siempre”, demostrando una actitud proactiva hacia la prevención de conflictos. En tanto, 39 personas (36%) señalaron hacerlo “Alguna vez”, lo que indica una actitud esporádica. Solo 6% respondieron “Nunca + Casi nunca”, evidenciando una falta de intención para evitar conflictos. Estos resultados reflejan una actitud mayoritariamente positiva hacia la prevención de conflictos, la cual puede ser reforzada mediante talleres de manejo de conflictos y comunicación asertiva (Ver tabla 7).

Tabla No. 7 Resultados de Medición de las Relaciones Interpersonales

Detalles	Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Frecuente	Siempre
¿Si se presenta algún problema en el desarrollo de su trabajo, busca alternativas para solucionarlo?	3%	2%	47%	35%	14%
¿Analiza los resultados de las actividades desarrolladas para comprobar la efectividad en la toma de decisiones?	3%	3%	46%	39%	9%
¿El trabajo en equipo permite mantener una comunicación efectiva entre el personal del hospital y alcanzar objetivos planteados?	4%	6%	54%	26%	10%
¿Le gusta trabajar en equipo?	4%	2%	47%	34%	14%
¿Evita conflictos dentro del equipo de trabajo?	5%	1%	36%	41%	17%

Dimensión de trabajo en equipo

En la primera pregunta ¿Recibe apoyo del personal de su área de trabajo en el desempeño de sus funciones? De los 107 encuestados, 47 personas (44%) respondieron “Frecuente + Siempre”, lo que indica que consideran recibir apoyo de manera regular. Por otro lado, 53 personas (50%) señalaron recibirlo solo “Alguna vez”, lo que sugiere una falta de constancia en el acompañamiento entre colegas. Finalmente, el 7% respondieron “Nunca + Casi nunca”, evidenciando una percepción de escaso o nulo apoyo. Estos resultados reflejan la necesidad de reforzar el sentido de colaboración mediante dinámicas de trabajo en equipo y un liderazgo que promueva la cooperación continua (Ver tabla 8).

En la segunda pregunta ¿Los resultados sugieren reforzar el sentido de colaboración con dinámicas de equipo y liderazgo? Un total de 41 personas (36%) respondieron “Frecuente + Siempre”, indicando que perciben relaciones laborales positivas. Sin embargo, la mayoría, 59 personas (55%), respondieron “Alguna vez”, lo que refleja relaciones funcionales, pero no sólidas ni constantes. Por su parte, el 7% afirmaron “Nunca + Casi nunca”, manifestando una ausencia de relaciones satisfactorias. Estos datos sugieren que las relaciones entre compañeros deben fortalecerse. La alta proporción de respuestas "Alguna vez" evidencia vínculos superficiales o inestables. (Ver tabla 8).

En la tercera pregunta. ¿Conoce todo lo que debe saber sobre la situación laboral que tiene a su cargo? En este ítem, 47 personas (44%) respondieron “Frecuente + Siempre”, lo que indica que tienen claridad sobre su situación laboral. Por otro lado, 55 personas (51%) señalaron estar informadas solo “Alguna vez”, lo que refleja un conocimiento intermitente. Solo el 5% respondieron “Nunca + Casi nunca”, indicando desconocimiento claro de su situación. (Ver tabla 8).

En la cuarta pregunta. ¿Continúa con sus tareas laborales, aunque le resulten demasiado pesadas y/o complicadas? Los resultados muestran que 43 personas (40%) respondieron “Frecuente + Siempre”, lo que demuestra constancia y perseverancia frente a tareas difíciles. En cambio, 58 personas (54%) respondieron “Alguna vez”, lo que sugiere que su continuidad depende de factores como la carga laboral o el entorno. Por otra parte, el 6% respondieron “Nunca + Casi nunca”, indicando una tendencia a abandonar tareas complicadas. Aunque una parte del personal muestra persistencia, casi la mitad refleja baja tolerancia a la presión. (Ver tabla 6).

En la quinta pregunta ¿Cumple con las tareas que se le encomienda? De los encuestados, 56 personas (53%) respondieron “Frecuente + Siempre”, lo que refleja un cumplimiento regular de sus responsabilidades. Por otro lado, 46 personas (43%) indicaron hacerlo solo “Alguna vez”, lo que denota una ejecución inconsistente o parcial. Finalmente, el 5% respondieron “Nunca + Casi nunca”, lo cual evidencia serias dificultades para cumplir con sus tareas. Los resultados muestran que, aunque el nivel de compromiso y responsabilidad es aceptable, aún no es óptimo. El estudio establece, que la organización debe dar mayor seguimiento por parte de los líderes y fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad individual y colectiva (Ver tabla 8).

Tabla no. 8 Resultados de la medición de trabajo en equipo

Detalle	Nunca	Casi nunca	Algún a vez	Frecuent emente	Siempre
¿Recibe apoyo del personal de su área de trabajo en el desempeño de sus funciones?	3%	4%	50%	35%	9%
¿Existen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?	4%	3%	55%	27%	11%
¿Conoce todo lo que debe saber sobre la situación laboral que tiene a su cargo?	4%	1%	51%	32%	12%

¿Continúa con sus tareas laborales, aunque le resulten demasiado pesadas y/o complicadas?	4%	2%	54%	31%	9%
¿Cumple con las tareas que se le encomienda?	4%	1%	43%	35%	18%

Encuesta calidad de servicio y satisfacción de usuarios del hospital Oskar Jandl

Objetivo: *Levantar información para conocer el grado de satisfacción-insatisfacción de los usuarios con los servicios que actualmente ofrece el Hospital.*

Los indicadores de respuestas fueron:

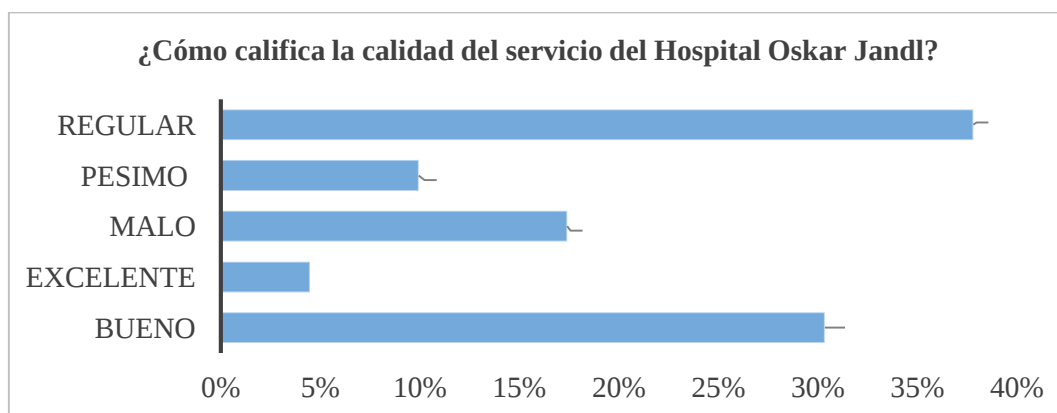
1.- De Acuerdo, Desacuerdo; Me es insuficiente; Totalmente de acuerdo; Totalmente en desacuerdo.

2.- Buen; Excelente; Malo; Pésimo; Regular.

3.- Algo satisfecho; Insatisfecho; Satisfecho; Totalmente insatisfecho; Totalmente satisfecho

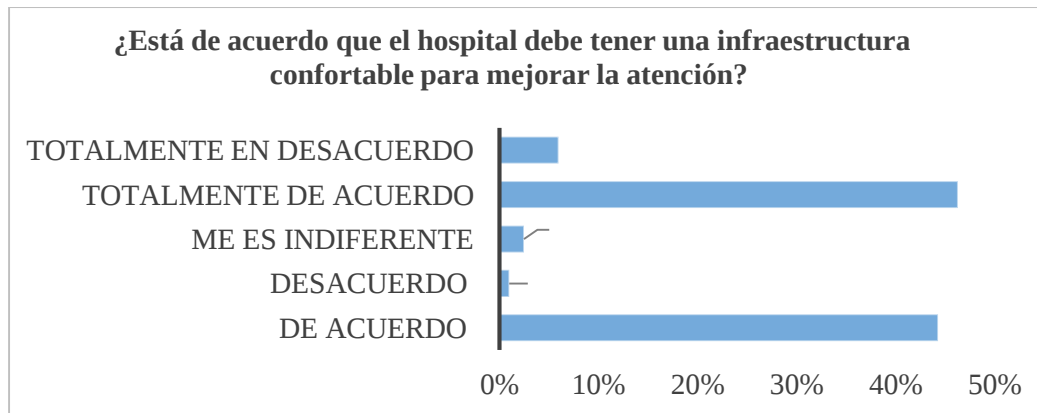
El análisis recoge la opinión de 201 usuarios que reciben atención del Hospital Oskar Jandl sobre diversos aspectos del servicio de salud, tales como: calidad del servicio, infraestructura, atención médica y administrativa, trato recibido, confiabilidad, comunicación, coordinación institucional, y satisfacción general. Los resultados muestran una visión integral de las fortalezas, debilidades y áreas prioritarias de mejora del hospital. En la pregunta ¿Cómo califica la calidad del servicio del Hospital Oskar Jandl? La proporción entre opiniones positivas y negativas está relativamente pareja, aunque ligeramente a favor de lo positivo, pero la alta cantidad de opiniones regular podría significar una falta de confianza o entusiasmo respecto a la calidad del servicio (Ver figura 1)

Figura No. 1



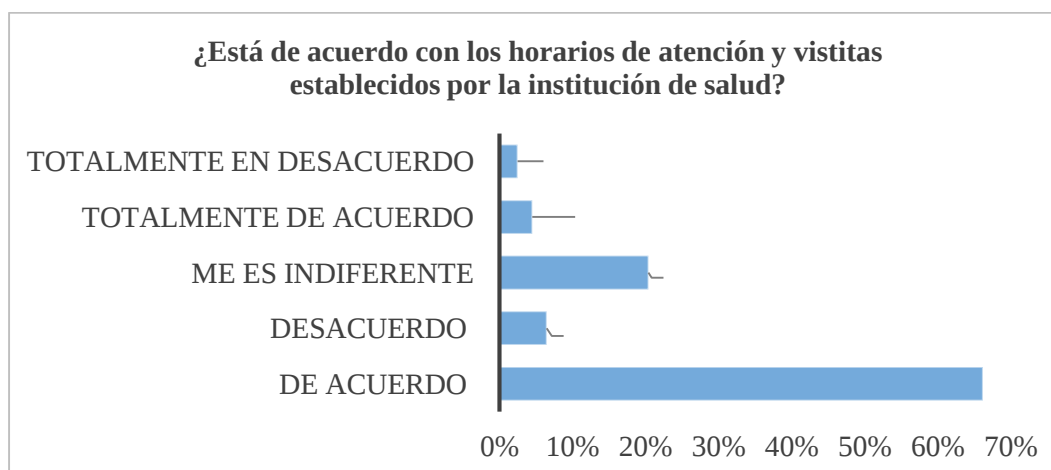
En la primera pregunta 2 ¿Está de acuerdo que el hospital debe tener una infraestructura confortable para mejorar la atención? La gran mayoría de los encuestados consideran, que una infraestructura confortable en el hospital es esencial para mejorar la atención al paciente. El resultado refleja una prioridad colectiva sobre la mejora de las condiciones físicas del hospital, lo cual puede ser una base sólida para justificar inversiones o reformas en infraestructura (Ver figura 2).

Figura No. 2



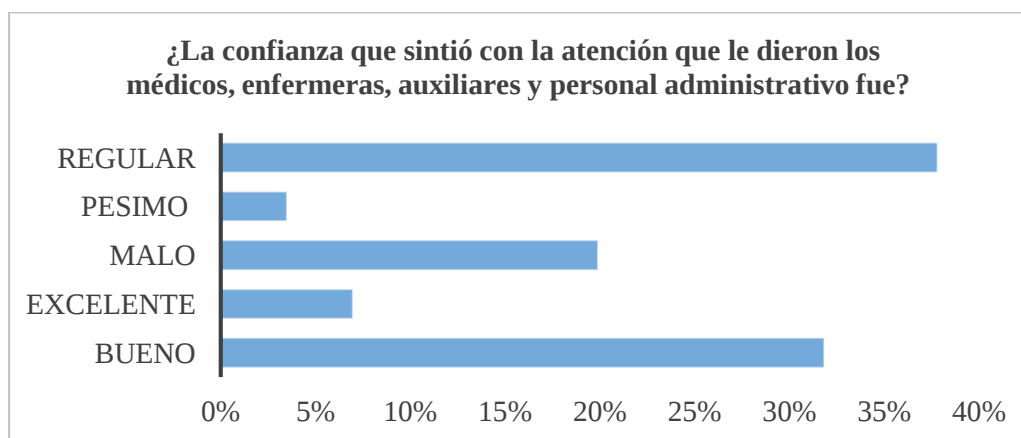
En la pregunta 3 ¿Está de acuerdo con los horarios de atención y visitas establecidos por la institución de salud? Aunque la mayoría de los encuestados está conforme con los horarios de atención y visitas, un 20% muestra indiferencia, lo cual podría ser una señal de desconexión o desinformación respecto al tema (Ver figura 3).

Figura No. 3



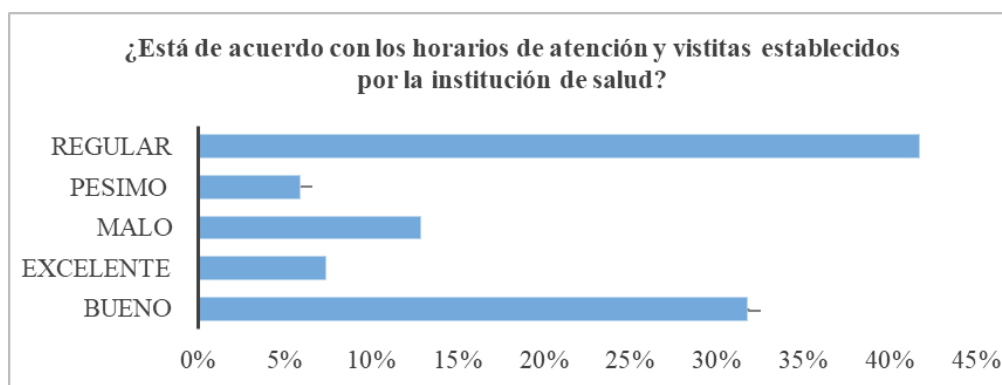
En la pregunta 4 ¿La confianza que sintió con la atención que le dieron los médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo fue? La mayoría de los usuarios no reporta una experiencia de alta confianza con el personal de salud. Aunque un 39% tiene una percepción positiva, un 23% tuvo una experiencia negativa, mientras que una gran parte (38%) se mantiene neutral. Esto indica que la institución debe implementar estrategias para fortalecer la confianza del paciente (Ver figura 4).

Figura No. 4



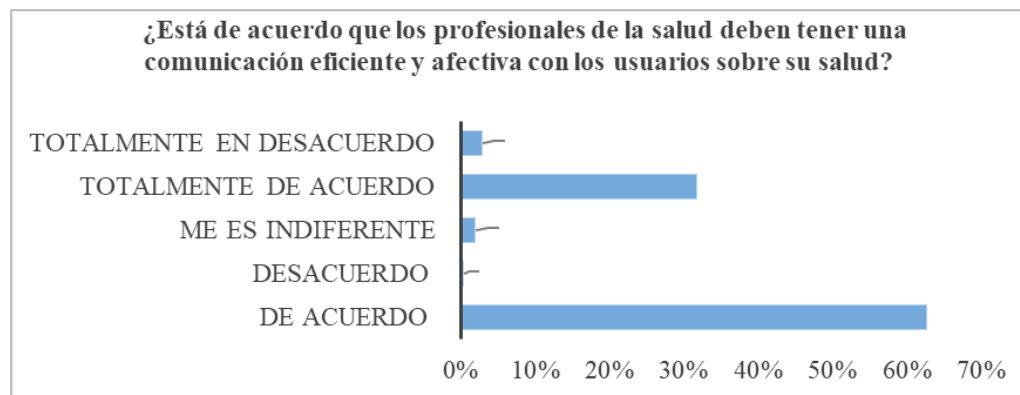
En la pregunta 5 ¿Cómo califica la calidad de los profesionales de la Salud? Las respuestas revelan que menos de la mitad (32%) de los encuestados percibe positivamente la calidad del personal de salud, mientras que una gran proporción se mantiene neutral (42%) y que un 19% tiene una visión negativa. Esto indica que se debe mejorar en aspectos como: Capacitación técnica y humana del personal, atención personalizada, empatía, ética, comunicación, etc. (Ver figura 5).

Figura No. 5



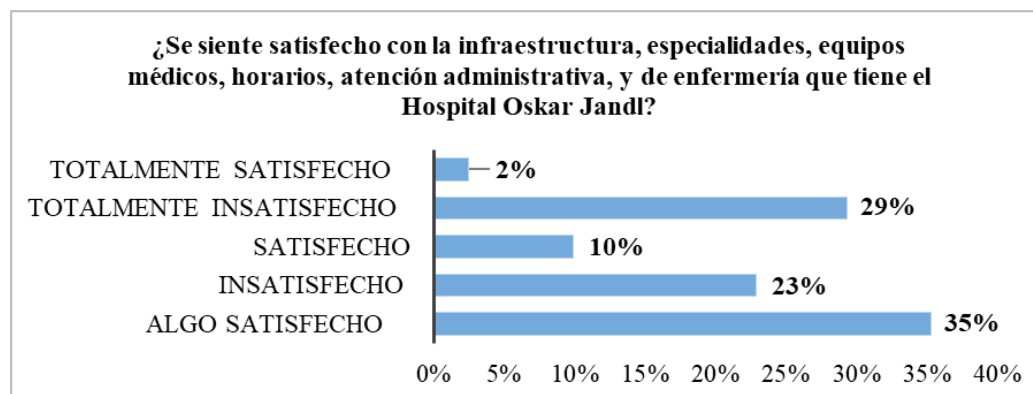
En la pregunta ¿Está de acuerdo que los profesionales de la salud deben tener una comunicación eficiente y afectiva con los usuarios sobre su salud? El resultado refleja una demanda clara y prioritaria por parte de los usuarios: la necesidad de que los profesionales de salud se comuniquen de forma clara, eficiente y con sensibilidad humana. La alta tasa de acuerdo (63%) muestra que los usuarios valoran profundamente el trato cercano, comprensivo y bien informado, lo cual tiene un impacto directo en la confianza, satisfacción y adherencia al tratamiento (Ver figura 6).

Figura No. 6



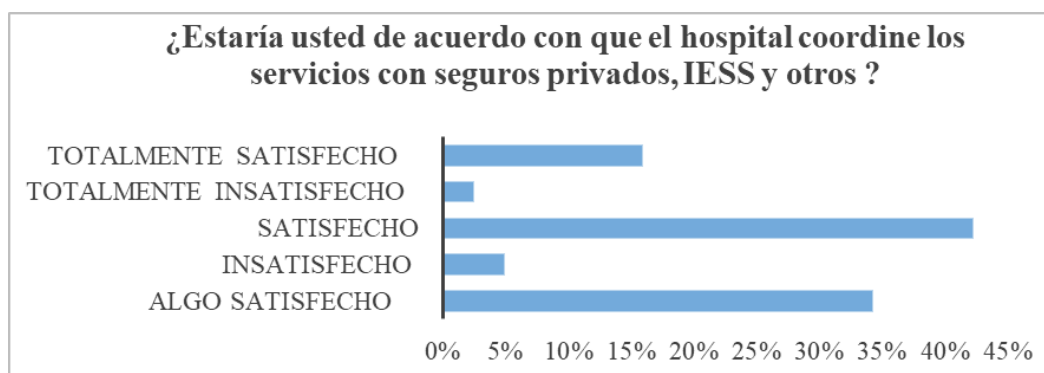
En la pregunta ¿Se siente satisfecho con la infraestructura, especialidades, equipos médicos, horarios, atención administrativa, y de enfermería que tiene el Hospital Oskar Jandl? Los resultados reflejan una satisfacción deficiente (29%) con los servicios que brinda el Hospital Oskar Jandl. A pesar de que algunos usuarios se sienten algo conformes (35%), la baja proporción de satisfacción plena (12%) y la alta tasa de insatisfacción (52%) sugieren que el hospital enfrenta serios desafíos estructurales y operativos (Ver figura 7).

Figura No. 7



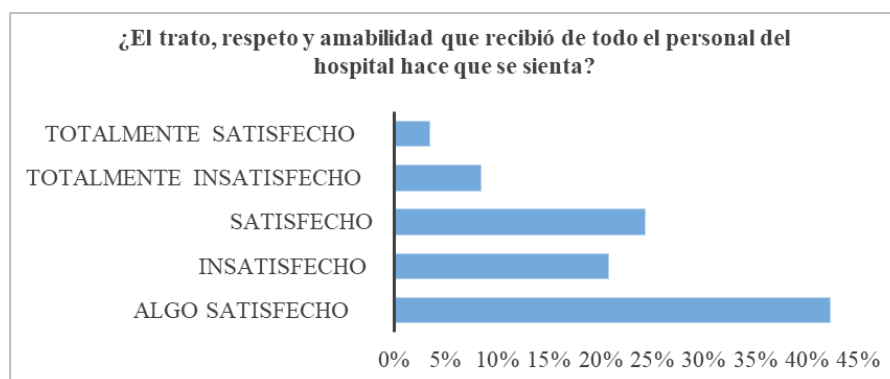
En la pregunta ¿Estaría usted de acuerdo con que el hospital coordine los servicios con seguros privados, IESS y otros? Los resultados muestran que existe un respaldo amplio de los usuarios del Hospital Oskar Jandl hacia la propuesta de coordinación con seguros privados, IESS y otras entidades con el (42%). Con la finalidad de mejorar el servicio, los resultados sugieren, implementar alianzas o convenios estratégicos con otros sistemas de salud podría tener alta aceptación social y posiblemente mejorar la eficiencia del hospital (Ver figura 8).

Figura No. 8



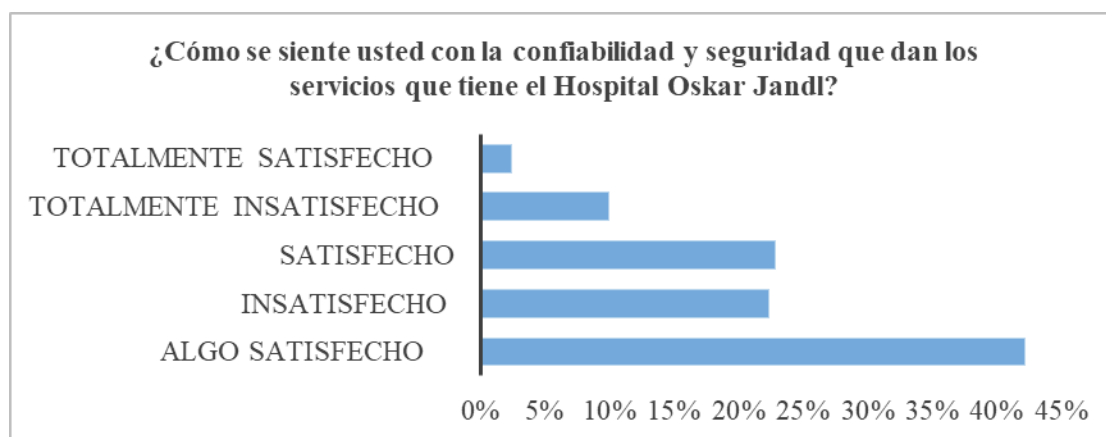
En la pregunta ¿El trato, respeto y amabilidad que recibió de todo el personal del hospital hace que se sienta? Los resultados muestran, que el trato recibido por parte del personal del hospital genera una satisfacción parcial, pero no logra destacarse de forma contundente. Aunque el 69% muestra algún grado de satisfacción, solo una minoría lo considera plenamente positivo (3%). Mientras que cerca del 29% expresa insatisfacción, lo que representa un riesgo para la imagen institucional y la confianza del usuario. (Ver figura 9).

Figura No. 9



En la pregunta ¿Cómo se siente usted con la confiabilidad y seguridad que dan los servicios que tiene el Hospital Oskar Jandl? Los datos muestran que, aunque la mayoría (42%) de usuarios perciben cierto nivel de confiabilidad en los servicios del Hospital Oskar Jandl, la satisfacción plena es baja (25%) y la insatisfacción es alta (32%), lo que representa un problema estructural de percepción en cuanto a seguridad y calidad de los servicios, que podrían estar generados por fallas en equipos médicos, falta de protocolos claros de atención o seguimiento, errores administrativos o técnicos, entre otros (Ver figura 10).

Figura No. 10



Discusión

En la encuesta aplicadas a los usuarios que laboran en el Hospital Oskar Jandl

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal del Hospital Oskar Jandl permiten identificar tendencias generales y constituyen una base sólida para profundizar en aspectos específicos que impactan directamente en el entorno laboral y la percepción del personal sobre su experiencia dentro de la institución.

Los resultados de la medición de calidad, científico-técnica del Hospital Oskar Jandl es percibida como medianamente aceptable, pero con importantes limitaciones, que se pueden puntualizar de la siguiente manera: Los usuarios no perciben que el hospital cuente con equipos médicos modernos de forma permanente. Esto es una barrera para brindar atención de calidad y diagnósticos precisos. El personal de salud muestra compromiso en cumplir su labor, pero no siempre con la rigurosidad técnica esperada, especialmente en los aspectos administrativos como el registro clínico. Mientras que al hospital no se percibe como significativamente mejor que otras opciones, lo que indica una

desventaja competitiva en percepción de calidad. Así, como que la mayoría de las respuestas se agrupan en “alguna vez” y “frecuentemente”, lo que refleja una falta de consistencia y estandarización en la calidad técnica del servicio.

En la medición de satisfacción, los resultados muestran que la satisfacción de los usuarios con la atención del personal de salud del Hospital Oskar Jandl es moderadamente positiva, pero aún con margen significativo de mejora. La mayoría de las respuestas se concentran en "alguna vez" y "frecuentemente", lo representa que: Las buenas prácticas están presentes, pero no de manera constante. También que la calidad técnica y humana es valorada, aunque no siempre se percibe como regular ni asegurada. Mientras que el trabajo del personal es reconocido, pero existen limitaciones operativas, como falta de asistentes y ajustes de horarios.

La sección medición y accesibilidad, muestra una percepción predominantemente irregular por parte de los usuarios. Las respuestas se concentran principalmente en “alguna vez” y “frecuentemente”, lo que revela, inconsistencia en la atención, recursos e infraestructura; falta de estándares claramente aplicados de manera continua, percepción de deficiencia en disponibilidad de medicamentos, equipos y tiempo de atención.

En la medición de accesibilidad, aunque existen indicios de buenas prácticas, estas no se aplican de manera uniforme y muchas veces dependen del momento, del profesional, o de las circunstancias operativas. Esta falta de consistencia en aspectos tan importantes como la atención oportuna, la disponibilidad de recursos y el estado de la infraestructura, afecta negativamente la percepción general del hospital, reduciendo la confianza y satisfacción del paciente.

En la sección medición de Iniciativa los resultados reflejan que el personal del Hospital Oskar Jandl muestra un nivel aceptable de iniciativa individual y actitud colaborativa, pero no de forma constante ni estratégica. Los puntos fuertes se destacan en: buena disposición a la empatía y al trabajo en equipo; intención de evaluar sus acciones. Mientras que los aspectos que se deben mejorar: la falta de consistencia en escuchar y apoyar a compañeros; Poca autoevaluación estructurada; Débil alineación con los objetivos institucionales.

En la sección de medición de medición de las Relaciones Interpersonales, refleja que el clima laboral en el Hospital Oskar Jandl es en general favorable, especialmente en lo relacionado con: Solución de problemas; Comunicación, Colaboración, Manejo de conflictos. Mientras que también se identifican en los resultados algunas limitaciones de gran importancia como: La mayoría de las buenas prácticas son ocasionales (“alguna vez”) y no constantes. La falta de rutinas estructuradas

de análisis y retroalimentación. Que el trabajo en equipo es valorado, pero no completamente destacando como cultura organizacional.

En la sección trabajo en equipo, los resultados muestran que el trabajo en equipo en el Hospital Oskar Jandl tiene bases sólidas, pero aún no consolidadas. El compromiso individual es evidente, pero la falta de comunicación constante, apoyo mutuo y relaciones estables puede afectar el rendimiento global. El estudio permite identificar puntos fuertes, como: buena disposición a cumplir funciones y continuar tareas complejas; así como alto sentido del deber y cumplimiento. Mientras que los aspectos que se deben mejorar: la falta de apoyo constante entre compañeros, relaciones laborales interpersonales no siempre sólidas, falta de claridad sobre roles y situaciones laborales, entre otras.

En la encuesta aplicadas a los usuarios que reciben atención en el Hospital Oskar Jandl:

Se evaluaron diferentes aspectos relacionados con la atención hospitalaria, la infraestructura, el trato del personal, la calidad de los profesionales, la coordinación con seguros, y la satisfacción general, abarcando 201 encuestados. Los resultados referentes a infraestructura la mayoría están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que una buena infraestructura es esencial para una atención de calidad. La demanda es clara en mejoras físicas y estructurales. Referente a los horarios de atención a visitas. Aunque el 70% está de acuerdo, hay un porcentaje significativo del 30% que no está satisfecho o se muestran indiferente, lo cual indica necesidad de ajustes o mayor comunicación sobre los horarios.

Mientras que en la calidad del servicio en general, la percepción promedio, fue del 67% calificando entre "Regular" y "Malo". Solo el 4.5% lo considera excelente, esto significa que es urgente implementar estrategias de mejora continua en el servicio.

Los resultados indican que la confianza en la atención recibida, aunque hay cierta confianza en el personal médico y administrativo, el 30% la percibe como deficiente; esta evidencia demanda mejorar en la calidez y seguridad de la atención.

De igual manera en la calidad de los profesionales de la salud, los resultados demostraron que la mayoría considera a los profesionales “buenos” o “regulares”, pero no sobresalientes. Estos resultados sugieren capacitación continua, supervisión técnica y refuerzo de protocolos clínicos. Mientras que referente a la comunicación efectiva y eficiencia del personal de la salud, se la considera una de las áreas mejor valoradas, con más del 94% a favor.; indica que el personal de salud tiene un buen nivel de empatía y habilidades comunicativas.

En la satisfacción con infraestructura equipos, especialidades y atención, se la considera como una de las áreas más críticas. Los resultados indican que el 52% está insatisfecho, lo que sugiere falta de equipos, especialidades o deficiencias administrativas. Referente a las opiniones sobre coordinación con IESS, seguros privados y otros, la población apoya firmemente la coordinación con otras instituciones de salud. Este aspecto puede ser potencialmente clave para descongestionar el hospital y mejorar la cobertura.

Mientras que la percepción sobre el trato respeto y amabilidad, aunque el trato humano es valorado positivamente por la mayoría, existe una minoría importante insatisfecha que representan el 30%, lo que indica que el trato no es uniforme entre todo el personal que brinda el servicio en el hospital. En la confiabilidad y seguridad de los servicios, la percepción de seguridad institucional es aceptable pero frágil, y puede mejorarse mediante protocolos claros, señalización, atención oportuna y reducción de errores médicos.

Conclusiones

El enfoque metodológico fue estructurado para cumplir el objetivo de la investigación, en analizar la relación entre el clima laboral de los trabajadores y la calidad de atención al usuario interno y externo en el Hospital Óscar Jandl del Cantón San Cristóbal. La metodología empleada proporcionó una base confiable para generar hallazgos significativos y aplicables en la mejora del servicio hospitalario.

Las encuestas realizadas al personal que labora en el Hospital Oskar Jandl determinaron, que la calidad del servicio es percibida como irregular. Muchos usuarios sienten que la atención es oportuna solo algunas veces, y se observa deficiencias en tiempos de espera, precisión en registros y disponibilidad de medicamentos o equipos.

Los resultados reflejaron que la infraestructura física y los insumos del hospital necesitan mejoras urgentes. La baja cantidad de respuestas positivas indicaron una percepción negativa de la modernidad y condiciones del hospital.

Las respuestas de los usuarios demostraron que el equipo humano muestra compromiso, pero no excelencia. Aunque la mayoría respondieron que cumple con sus actividades laborales y se relaciona bien, son pocos los que dicen hacerlo “siempre”, lo que evidencia espacio para fortalecer la cultura institucional.

De igual manera se determinó, que existe un buen clima laboral, pero con oportunidades de desarrollo. El trabajo en equipo es valorado, y las relaciones son en su mayoría positivas, lo cual es una base sólida para mejorar otros aspectos del servicio.

El estudio realizado mediante encuestas a los usuarios que reciben el servicio en el Hospital Oskar Jandl, determinó que la percepción general del hospital es moderada, con tendencias marcadas hacia lo “regular” y “algo satisfactorio”.

Así como también determinó, que las fortalezas del Hospital Oskar Jandl incluyen la aceptación de la coordinación con seguros con prestadoras de servicios y el reconocimiento parcial del buen trato del personal.

También se terminó que los usuarios que reciben el servicio en el Hospital Oskar Jandl, respondieron que las áreas críticas a mejorar son: infraestructura, comunicación efectiva del personal médico, calidad del servicio, así como confiabilidad y percepción de seguridad.

Referencias

1. Allison Mora. (2024, January). Gestión de la calidad de la atención en salud. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01502024000100048
2. Danny Alvarado. (2021, March). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236
3. Delgado Sánchez, A., Bellon Saameno, J. A., Martinez-Canavate Lopez-Montes, M. T., De Dios Luna Del Castillo, J., Lopez Fernández, L. A., & Lardelli Claret, P. (2006). Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia. *Atención Primaria*, 37(9), 489–497. <https://doi.org/10.1157/13089089>
4. Domínguez Silva, I., Rodríguez Domínguez, B. B., & Navarro Domínguez, J. A. (2009). La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. *Revista Médica Electrónica*, 31(6), 0–0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., Olaya Santos, H. K., Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164. <https://doi.org/10.35290/RCUI.V7N1.2020.200>

6. Fariño Cortez, J. E., Vera-Lorenti, F. E., Alicia Gabriela, C.-M., Velasco Donoso, A. P., Llimaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2021). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP. <https://doi.org/10.31790/INSPILIP.V2I2.97>
7. Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancaayo-per. Revista de La Facultad de Medicina Humana , 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
8. González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales, 31(134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/J.ESTGER.2014.08.003>
9. Guevara-Rufasto, B. S., Peñalver-Higuera, M. J., Guevara-Rufasto, B. S., & Peñalver-Higuera, M. J. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 10(19), 163–180. <https://doi.org/10.35381/CM.V10I19.1357>
10. Jhonny González. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1157–1170. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.318
11. Marlene María del Carmen Salvatierra González. (2015). DSpace en ESPOL: Plan de Mejoras al Clima Laboral Para el Personal Del Hospital Oskar Jandl de San Cristóbal-Galápagos en el Periodo 2014-2015. <https://dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/35172?mode=full>
12. Melba Narváez. (2023, February). Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332023000100062
13. México, M., Olinda, K., Mori, C., Vallejo, U. C., Manuel, J., & Bardales, D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.107

14. Moreno Monsiváis, M. G., & Interrial Guzmán, M. G. (2012). Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. *Index de Enfermería*, 21(4), 185–189. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962012000300002>
15. Nora Liliana Gorrochategui. (2016). Las dimensiones del análisis del clima organizacional en el marco de la responsabilidad social pública (RSP) | *Ciencias Administrativas*. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2509>
16. Ortega Galarza, M., Altamirano Pérez, H. R., & Tovar Pinzón, M. E. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*, 131. <https://doi.org/10.24215/23143738E131>
17. Patricia Palacios; Juan Álvarez. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, ISSN-e 2610-802X, ISSN 2542-3029, Vol. 7, No. 12, 2021, Págs. 67-96, 7(12), 67–96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
18. Rodrigo Cevallos. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072018000400048
19. Verónica Ortega-Altamirano, D., en, M. C., de Lourdes Alemán-Escobar, M., en Sup, M. E., Brito-García, I., Magally Rueda-Neria, C., & Arturo Salcedo-Álvarez, R. (2011). Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México. *Salud Pública de México*, 53(1), 11–16. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
20. Zambrano Álvarez, G. P., Cecilia, C., Párraga, V., Dayana, M., Lucas, L., Luis, J., & Zambrano, S. (2025). Incidencia del clima organizacional en la calidad de servicio al usuario. Caso de estudio Fundación Oswaldo Loor, Portoviejo. *Revista Uniandes Episteme*, 12(2), 159–172. <https://doi.org/10.61154/RUE.V12I2.3656>
21. Zoraima Aurelia Donawa Torres. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/html/>