



Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada



La productividad laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en época post Covid. Caso prestador de salud externo del IESS en Guayaquil.

^aVELIZ MORÁN Génesis Elizabeth, ^bGODOY ZÚÑIGA María Elena

a. Abogada. Email: genesis.veliz@uees.edu.ec

b. Dra. En Lenguaje, Literatura, sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador. Email: mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave:

Productividad
Satisfacción
Post-pandemia
Salud
Motivación

Clasificación JEL

O15

Resumen. Las instituciones de salud han estado bregando con las exigencias propias de los clientes, que han requerido atención médica especializada y, una época que demandó más cambios, de los habituales, fue la pandemia por Covid-19. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre la productividad de los colaboradores del IESS y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud en el contexto post-pandemia. Se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, evaluando las variables en su entorno natural sin alterar las condiciones existentes. Las dimensiones investigadas incluyeron motivación, trabajo en equipo, clima laboral y satisfacción de los usuarios en áreas como calidad del servicio y tiempo de atención. A través de encuestas, se encontró que un entorno laboral positivo y bien estructurado contribuye significativamente a una mayor satisfacción de los usuarios. El principal resultado cuantitativo indicó que un 85% de los usuarios percibieron una mejora en la atención recibida, correlacionándose con un incremento en la motivación y eficiencia de los empleados. Se concluyó que la productividad del personal tiene un impacto directo en la calidad del servicio, siendo fundamental la inversión en infraestructura y el liderazgo efectivo para mantener la satisfacción del usuario.

Abstract: Health institutions have been dealing with the demands of clients, who have required specialized medical attention and, a time that demanded more changes than usual, was the Covid-19 pandemic. The objective of the study was to analyze the relationship between the productivity of IESS collaborators and the satisfaction of Health Center users in the post-pandemic context. A non-experimental quantitative approach was used, evaluating the variables in their natural environment without altering existing conditions. The dimensions investigated included motivation, teamwork, work environment and user satisfaction in areas such as service quality and attention time. Through surveys, it was found that a positive and well-structured work environment contributes significantly to higher user satisfaction. The main quantitative result indicated that 85% of users perceived an improvement in the attention received, correlating with an increase in employee motivation and efficiency. It was concluded that staff productivity has a direct impact on service quality, with investment in infrastructure and effective leadership being essential to maintain user satisfaction.

Key words:

Productivity
Satisfaction
Post-pandemic
Health
Motivation

JEL Classification

O15

* Aquí poner notas sobre la investigación que dio origen al paper, patrocinador y agradecimientos

Introducción

La pandemia de Covid-19 afectó significativamente a la población mundial, impactando negativamente tanto a las instituciones de salud pública como privada, ya que una gran cantidad de personas recurrieron a sus servicios en busca de soluciones efectivas en situaciones críticas (Mojica, 2020). Este impacto inicial fue marcado por la falta de planificación, recursos e infraestructura adecuadas para atender la afluencia masiva de pacientes, pero, según Ferrer (2020) este impacto negativo fue inicial, ya que la demanda de atención médica incrementó exponencialmente, superando toda planificación previa.

Es importante reconocer que los centros de salud en Sudamérica han enfrentado desafíos significativos en el período post Covid debido a la sobrecarga de pacientes, la escasez de personal médico y la falta de infraestructura adecuada, son secuelas profundas, incluyendo un aumento en la demanda de servicios de salud mental y un retraso en la atención de enfermedades crónicas (Bozovich et al., 2020).

Las respuestas de los países de América Latina frente a la crisis sanitaria han variado, con algunas economías centradas en la reactivación productiva y otras en la mejora del control sanitario, varias han mejorado la infraestructura y ampliado la oferta de servicios, estableciendo incentivos para el personal sanitario, demostrando un compromiso significativo con la salud pública y el bienestar de la población (Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2020).

Hay que tener en cuenta también, que la falta de recursos y el desgaste del personal sanitario han exacerbado las dificultades, obligando a muchos centros a buscar formas innovadoras de atender a sus comunidades, como la telemedicina y las campañas de salud pública, más sin embargo, las disparidades en la distribución de recursos y la capacidad de respuesta del gobierno, han resaltado las desigualdades preexistentes en los sistemas de salud, haciendo evidente la necesidad de reformas estructurales y una mayor inversión en salud pública para mejorar la resiliencia ante futuras crisis (Gutiérrez & Perdomo, 2020).

En Ecuador, la situación ha sido preocupante debido a desafíos persistentes, como la falta de personal capacitado y una infraestructura deficiente, a pesar de los cambios en el liderazgo de salud y las propuestas de mejora implementadas. Estas limitaciones afectan directamente la capacidad para brindar una atención de calidad, sea desde los dispensarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o desde los prestadores externos, quienes desempeñan un papel crucial en el cuidado de la salud, al proporcionar atención integral a una amplia gama de afiliados, sean trabajadores activos, jubilados u otros beneficiarios (Arévalo & López, 2020).

Por tanto, en el país persiste un desafío significativo en mantener la satisfacción del cliente en la atención de salud y, aunque el gobierno se ha sentido presionado por cumplir con la alta demanda, el gasto en salud sigue siendo menor a lo requerido, comprometiendo la capacidad de muchas instituciones que brindan servicio externo a los afiliados al IESS, para ofrecer servicios consistentes y de alta calidad y esto merma la confianza en el servicio que reciben y en la institución en el cual están afiliados (Preciado et al., 2020).

Este estudio se justifica en la necesidad de entender cómo el bajo índice de productividad laboral de los colaboradores después de la pandemia ha afectado directamente la satisfacción de los clientes que utilizan los servicios brindados por el prestador de salud externo del IESS.

La productividad laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Externo del IESS en Guayaquil, post Covid, afecta significativamente en la satisfacción de los usuarios que reciben atención cotidianamente en el prestador externo, enviados por la Coordinación de Salud del Guayas.

El objetivo principal de este estudio es analizar la relación entre el nivel de productividad de los colaboradores en la época post pandemia y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud, prestador externo del IESS. Al abordar esta problemática, se espera proporcionar aportes significativos que ayuden a mejorar la gestión del personal y la calidad del servicio, contribuyendo a una mayor satisfacción de los usuarios y una mejor percepción de la institución.

Revisión de Literatura

En la era post-Covid, la relación entre la productividad laboral y la satisfacción del cliente ha cobrado una relevancia particular, especialmente en el contexto de los servicios de salud público y, el Centro de Salud Externo del IESS en Guayaquil, ofrece un caso ejemplar para estudiar esta dinámica, luego de la pandemia.

Contexto de la pandemia por Covid-19

Durante la pandemia de Covid-19, la ciudad de Guayaquil, enfrentó una crisis sanitaria sin precedentes que puso a prueba la capacidad del sistema de salud, siendo el epicentro del brote en el país, experimentando un colapso en sus servicios de atención médica debido a la abrumadora afluencia de pacientes infectados y, en ese contexto, las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, se vieron desbordadas por la demanda, infraestructura inadecuada, recursos médicos insuficientes y personal de salud sobrecargado (Benites & Arzube, 2023).

La atención a los usuarios se volvió crítica, con hospitales llenos y un número alarmante de fallecimientos que resaltaron las deficiencias en la planificación y respuesta del sistema sanitario, que fue contraria a los esfuerzos gubernamentales para incrementar la capacidad hospitalaria y mejorar la gestión de recursos, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente durante la emergencia sanitaria (Chávez, 2022).

Según Vega (2020) la vulnerabilidad de los pacientes hacia el Covid-19 se debió, principalmente a enfermedades coexistentes en las personas, sea Alzheimer, Ictus, Artrosis y Artritis, Hipertensión, Parkinson, Problemas auditivos o Visuales, pudiendo tener un impacto letal en la salud de cada uno. Además, en Ecuador y otros países, la demanda explosiva de equipos de protección personal (EPP), ventiladores, pruebas diagnósticas y otros suministros esenciales superó con creces la capacidad de producción y distribución existente. Esta escasez estuvo agravada por interrupciones en las cadenas de suministro globales, restricciones comerciales y la competencia internacional por recursos limitados (Hernández, 2024).

La gestión administrativa y la Productividad Laboral

La gestión administrativa está relacionada con la ejecución de acciones encaminadas a lograr un resultado determinado de la forma más eficiente y económica posible, teniendo en cuenta el trabajo en equipo para diseñar y mantener un entorno en el que las personas logren metas específicas de manera eficaz (Martínez, 2018). Para Chonillo (2019) la gestión financiera es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad, estableciendo estrategias y directrices para lograr los objetivos empresariales, los cuales pueden ser aplicados a instituciones públicas o negocios privados, determinando la productividad de la administración de los recursos para obtener los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos planeados.

La motivación en el entorno laboral y la productividad han adquirido una relevancia crítica, especialmente en el sector salud, ya que la pandemia afectó profundamente el bienestar de los trabajadores, quienes han enfrentado desafíos sin precedentes, desde largas horas de trabajo hasta el riesgo constante de contagio y, es en este contexto que, factores como el reconocimiento del esfuerzo, el apoyo psicológico y la seguridad laboral se han vuelto esenciales para mantener altos niveles de motivación del personal (Valencia & Largo, 2022).

Debido a esto, las instituciones de salud han tenido que implementar nuevas estrategias para motivar a su personal, incluyendo incentivos económicos, programas de bienestar, y oportunidades de desarrollo profesional, fomentando un ambiente de trabajo seguro y fortaleciendo el sentido de propósito entre los colaboradores, para enfrentar mejor el agotamiento y la desmotivación (Saavedra, 2022).

La satisfacción laboral también es un factor crucial en el entorno de trabajo, ya que influye directamente en la productividad y el bienestar de los empleados, refiriéndose al grado en que los trabajadores se sienten contentos y realizados con sus roles y responsabilidades dentro de la organización, con aspectos que contribuyen a la satisfacción laboral, incluyendo el ambiente de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales, la equidad en la compensación, las oportunidades de desarrollo profesional y la claridad en la comunicación. (Pérez et al., 2023)

Manejo de Conflictos internos y Trabajo en Equipo

El manejo de conflictos y el trabajo en equipo han sido aspectos cruciales en el entorno laboral cuando hay momentos críticos, particularmente en el sector salud, ya que estos sucesos intensifican la presión sobre los trabajadores, generando tensiones y conflictos derivados de la sobrecarga laboral, el agotamiento emocional y la incertidumbre constante, lo que motivó a implementar estrategias efectivas de manejo de conflictos para mantener un ambiente de trabajo armonioso y productivo, promoviendo la comunicación abierta, el establecimiento de canales claros para la resolución de disputas y la capacitación del personal en habilidades de mediación y negociación (García & Leal, 2022).

Paralelamente, el trabajo en equipo se ha convertido en un pilar fundamental para enfrentar los desafíos pandémicos, teniendo colaboración interdisciplinaria y el apoyo mutuo entre colegas para mejorar la eficiencia operativa, fortalecer el sentido de comunidad y resiliencia entre los trabajadores, fomentar una cultura organizacional que valore la cooperación y el respeto mutuo, para superar las adversidades y asegurar un servicio de calidad a los pacientes (Reyes, 2022).

El clima laboral durante la pandemia de Covid-19, se vio profundamente afectada, especialmente en el sector salud, debido a la incertidumbre, el estrés y la sobrecarga laboral, generando un entorno de trabajo desafiante, donde mantener una moral alta y un ambiente positivo se convirtieron en un reto significativo (Mendoza et al., 2023). De ahí, que las

instituciones de salud han tenido que adaptarse rápidamente al comportamiento humano con aumento de temores debido al Covid-19 que se llevó muchas vidas humanas y esto permitió implementar medidas para asegurar la salud mental y física de sus colaboradores, promoviendo la resiliencia y la cohesión del equipo, fomentando el liderazgo empático y accesible ganar la confianza, el compromiso del personal y mejorando el clima laboral (Betancur & Serrano, 2023).

Criterios socioeconómicos en los usuarios

En relación a lo socioeconómico Rodríguez (2018) denota la edad como un concepto lineal que implica cambios constantes en las personas, pero también la manera en que se ganan o pierden los derechos a los recursos y la aparición de enfermedades o discapacidades y, en relación al sexo de los pacientes, las mujeres tienden a tener una tasa de mortalidad más alta y recurren con mayor frecuencia a los servicios de salud.

La OMS (2018) señala que las personas de bajos recursos dependen más de las instituciones de salud pública y pueden interrumpir su atención debido a la falta de dinero, subrayando la importancia de las campañas de ayuda y los subsidios para garantizar el acceso a la atención médica. Según Quelal (2020) la educación en el hogar determina la percepción de los beneficios de acudir al sistema de salud público, además, influye en los hábitos personales y la salud mental, afectando la calidad de vida y la capacidad para enfrentar situaciones adversas. Según Escobar (2021) los hábitos familiares y el estilo de vida de las personas de escasos recursos incluyen también la concurrencia a recibir atención de salud especializada, ya que algunos buscan atención médica cuando es urgente y no de manera preventiva, influyendo de forma directa el cómo afrontan las situaciones y percances presentados.

Durante la pandemia, se implementaron medidas para mejorar la accesibilidad, como consultas virtuales y protocolos de atención más flexibles, pero persistieron los desafíos en comunidades vulnerables, debido a la falta de equidad para acceder al internet o por falta de dispositivos tecnológicos. Además, hubo otros factores que limitaron el acceso, ya que había personas con diferentes trastornos mentales, quienes tenían capacidad limitada de pago, sumada la distancia geográfica y la falta de información adecuada, que afectaron la experiencia y la salud de dichos usuarios (Cavieres & López, 2024).

La Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es un indicador crítico del éxito en cualquier organización, y en el sector salud, su importancia se multiplica, teniendo en cuenta aspectos como la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios recibidos, que incluye aspectos como la atención médica, el trato del personal, la eficacia del tratamiento y la infraestructura disponible (Otaola et al., 2023).

Las instituciones de salud deben enfocarse en entender las necesidades y preocupaciones de sus pacientes, implementando mejoras continuas en los servicios ofrecidos y asegurando una experiencia positiva durante cada interacción, buscando brindar un servicio de calidad, que satisfaga sus requerimientos, contribuyendo a la fidelización y la recomendación positiva de los servicios, elementos esenciales para el desarrollo sostenible de las instituciones de salud (Castro, 2023). De acuerdo con (Blanco, 2019) la atención al cliente representa una herramienta estratégica que proporciona a los clientes valor añadido frente a las ofertas de la competencia y les permite percibir diferencias en la oferta global de la empresa y, para esto, es importante entender que la calidad de servicio de una institución consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre el servicio que pueda satisfacer sus necesidades.

La calidad del servicio y la experiencia del paciente son componentes esenciales para evaluar el desempeño de las instituciones de salud, teniendo en cuenta la capacidad de una organización para proporcionar atención médica eficiente, segura y centrada en el paciente, abarcando aspectos como la competencia del personal, la disponibilidad de recursos, y la rapidez en la atención (García et al., 2023). Por otro lado, la experiencia del paciente se refiere a todas las interacciones que los pacientes tienen con el sistema de salud, desde la admisión hasta el seguimiento post tratamiento, incluyendo protocolos rigurosos de higiene, telemedicina y atención personalizada, siendo escuchados, respetados y bien informados en todo el proceso (Moreira, 2023).

Según Valls (2018) la población exige, cada vez, mejores servicios médicos, condición necesaria para mejorar su nivel de vida, por lo que mejorar la calidad de la atención médica es la principal preocupación de los pacientes. Por tanto, la calidad de los servicios médicos es la base de la satisfacción del paciente, y la satisfacción del paciente se considera el mejor indicador para medir, evaluar y mejorar la calidad de los servicios sanitarios. Silva (2021) considera que, en esta era lograr la completa satisfacción del usuario, se ha convertido en un requisito previo para posicionarse en su pensamiento y, por tanto, en el centro del comercio. Por tanto, el objetivo de

la satisfacción del cliente ha trascendido el ámbito del marketing y se ha convertido en uno de los objetivos fundamentales de todas las áreas funcionales.

Ordóñez (2023) señala que la satisfacción del cliente mide qué tan satisfechos están los consumidores con los productos y servicios que ofrece una empresa. Esto incluye factores como agilidad, precisión, amabilidad y más. La clave para comprender y actuar sobre la satisfacción del cliente es preguntarles y pedirles que califiquen su desempeño. Comprender la satisfacción y si recomendarán su producto o servicio es fundamental para saber qué decisiones tomar para mejorar su marca. Para Vergaray (2022) la calidad de un servicio va orientado a la satisfacción del cliente, pero de la mano con el marketing interno, generado por los mismos profesionales de la institución y demás personal administrativo, actuando como factor diferenciador de otras instituciones que brindan el mismo servicio al usuario.

Prestadores de atención externa del IESS y el Covid

Los prestadores externos que colaboran estrechamente con el IESS en Ecuador han enfrentado desafíos significativos durante y después de la pandemia por Covid-19 y durante la crisis sanitaria se vieron obligados a adaptar rápidamente sus prácticas y protocolos para garantizar la seguridad tanto de los pacientes como del personal médico. La escasez de equipos de protección personal, la rápida evolución de los protocolos de atención y las restricciones de movilidad impusieron presiones adicionales sobre su capacidad operativa, sin olvidar que estos prestadores de salud experimentaron dificultades para mantener el flujo de ingresos debido a la disminución de la demanda de servicios no relacionados con Covid-19 y los retrasos en los pagos por servicios prestados (Posso et al., 2024)

En el período post-Covid, aunque las condiciones han mejorado en términos de disponibilidad de EPP y estabilidad en los protocolos de atención, los prestadores externos continúan enfrentando desafíos significativos. La recuperación económica sigue siendo una preocupación, especialmente para aquellos que dependen en gran medida de la prestación de servicios médicos rutinarios y especializados, ya que el país ha enfrentado complicaciones en mantener los pagos a tiempo, pero sin descuidar la atención a los usuarios que requieren atención médica o exámenes (Sánchez et al., 2024).

Diseño metodológico

Enfoque de estudio

Para el desarrollo del artículo de investigación se ha empleado un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental en el cual se evaluó la incidencia de las variables de satisfacción de los usuarios en el rendimiento de los colaboradores de la institución, en el periodo Postpandemia Covid19 (Hernández, 2018).

Los estudios no experimentales observan o miden fenómenos y variables que ocurren en el medio natural y los analizan, haciendo referencia al mismo como aquel en donde el investigador sólo analiza y estudia sin modificar ni alterar las condiciones existentes.

En este diseño, las variables del estudio no están expuestas a ningún estímulo o condición experimental, y los sujetos del estudio se evalúan en su contexto natural sin cambiar ninguna condición y, en este sentido, hay dos tipos de este diseño: horizontal y vertical, y la diferencia entre ellos es el periodo o tiempo en el que se realiza, pero para este trabajo se consideró el vertical (González, 2021).

Tipo de estudio

Este estudio se realizó con un criterio descriptivo, enfocándose en identificar los elementos y factores que afectan a los colaboradores en la ejecución de sus actividades y su influencia en la calidad del servicio brindado, considerando las diversas variables que presentan los usuarios de estos servicios (Aceituno, 2020).

La metodología de investigación descriptiva, indicada para este artículo, permite realizar un estudio objetivo en una población determinada, estableciendo las causas de los problemas y los medios para solucionarlos. Esta metodología caracteriza hechos, fenómenos, individuos o grupos para determinar su estructura y comportamiento, proporcionando un conocimiento moderado en términos de profundidad.

Este modelo de investigación ofrece las herramientas necesarias para responder a varias interrogantes y establecer el camino para resolver los problemas identificados, de ahí que, es importante comprender situaciones, costumbres y actitudes clave mediante la descripción precisa de actividades, objetos, procesos y personas.

Método de estudio

Para Polanía (2020) este enfoque permite una estimación precisa de las magnitudes y ocurrencias de los fenómenos estudiados, siendo especialmente útil para evaluar las incidencias de diversos factores relacionados con la época post pandemia de Covid-19. A través de encuestas estructuradas, se ha logrado obtener datos objetivos y comparables, lo que facilita la observación sistemática y la cuantificación de fenómenos, garantizando la objetividad y la validez de los resultados. La aplicación de pruebas estadísticas, como se aplica en este estudio, en el análisis de los datos permite una interpretación rigurosa y la identificación de relaciones significativas entre las variables investigadas.

Este método ha sido el paradigma dominante en la investigación durante décadas, caracterizado por la observación y cuantificación de fenómenos simples mediante métodos analíticos empíricos y pruebas estadísticas, estableciendo una clara separación entre el sujeto cognitivo y la realidad observada, tratando al investigador como un sujeto externo.

Instrumento y técnica de evaluación

En este estudio, se hizo uso de recursos bibliográficos, teniendo en cuenta que mantienen criterios afines a este tema y tomados de revistas científicas o repositorios académicos. Las dimensiones consideradas para evaluar la Productividad Laboral incluyen motivación, satisfacción laboral, cumplimiento de competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflictos y clima laboral y, para la Satisfacción del Cliente, se han considerado variables como recurrencia de atención, escala de satisfacción del servicio, tiempo de atención, calidad del servicio y experiencia de la atención, con el fin de entender los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios y encontrar insumos que permitan mejorarla.

Respecto a la encuesta se ha considerado un instrumento para obtener datos cuantitativos que reflejen la relación entre el porcentaje de pacientes satisfechos con la calidad del servicio y el índice de productividad de los colaboradores en la Coordinación de Salud del Guayas del IESS. Para esto, se aplicó un banco de diez preguntas diferenciadas, a los profesionales de la salud, apuntando a las dos variables de estudio y se hizo uso de las dimensiones de la Escala de Satisfacción General en el Trabajo de Warr, Cook y Wall, para captar una perspectiva integral sobre la interacción entre las variables.

Tabla 1. Dimensiones y Preguntas de Encuesta

Dimensión	Pregunta
VARIABLE	
Productividad Laboral	
- Motivación	2. La motivación para realizar el trabajo.
- Satisfacción laboral	5. El ambiente de trabajo es positivo y saludable.
- Cumplimiento de competencias	1. Las condiciones de trabajo.
- Participación	3. La colaboración entre los miembros del equipo.
- Trabajo en equipo	3. La colaboración entre los miembros del equipo.
- Manejo de conflictos	4. Manejo de conflictos en el lugar de trabajo.
- Clima laboral	5. El ambiente de trabajo es positivo y saludable.
VARIABLE	
Satisfacción del Cliente	
- Recurrencia de atención	7. La Satisfacción del usuario del IESS, respecto a la atención del Centro de Salud.
Satisfacción del servicio	8. El nivel de satisfacción, con la atención recibida del personal médico.
- Tiempo de atención	9. Se cuida el tiempo de espera y el tiempo de atención.
- Calidad del servicio	6. Atención con calidad al usuario del IESS.
- Experiencia de la atención	10. La atención post Covid 19 ha sido mejor, en relación a los últimos 3 años.

Fuente: Datos de la investigación

Recopilación de información

En el proceso de levantamiento de información se utilizó la búsqueda de artículos académicos en bases de datos como Scopus, Web of Science y Dialnet, además, se encontró información relevante en libros científicos, disertaciones y archivos institucionales. Las encuestas fueron realizadas de manera presencial y tabuladas para obtener resultados que respalden la investigación.

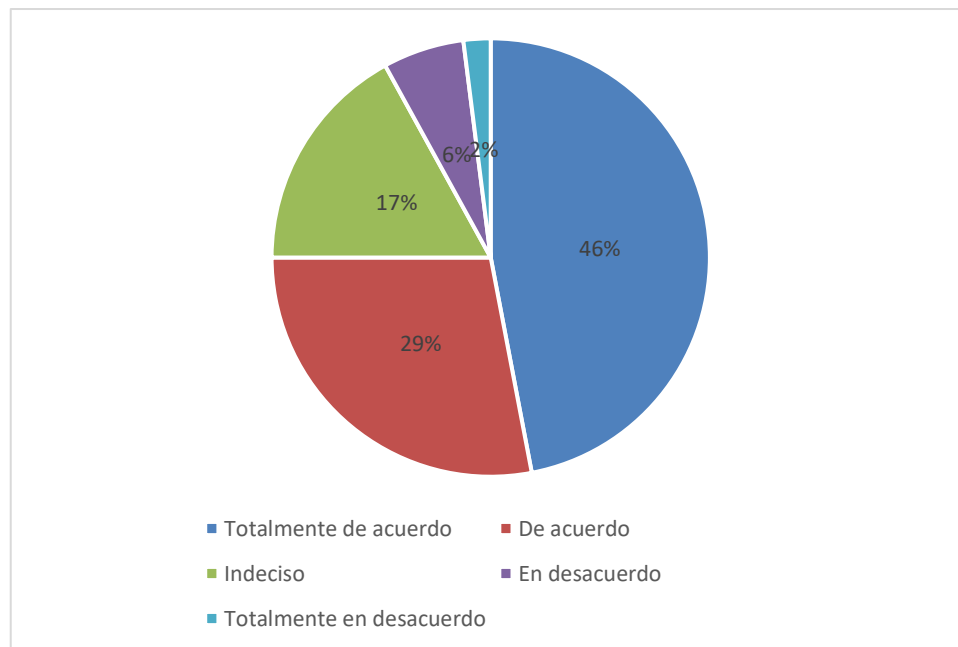
Población y muestra

Para este estudio se ha considerado una población de 55 trabajadores del Centro Médico, en diferentes turnos de la semana, que mantienen horarios a tiempo completo, con 2 años mínimos de antigüedad. La muestra corresponde al mismo número de la población, 55 personas, ya que es un número manejable.

Resultados

1. Hay buenas condiciones de trabajo.

Figura 1. Condiciones de trabajo

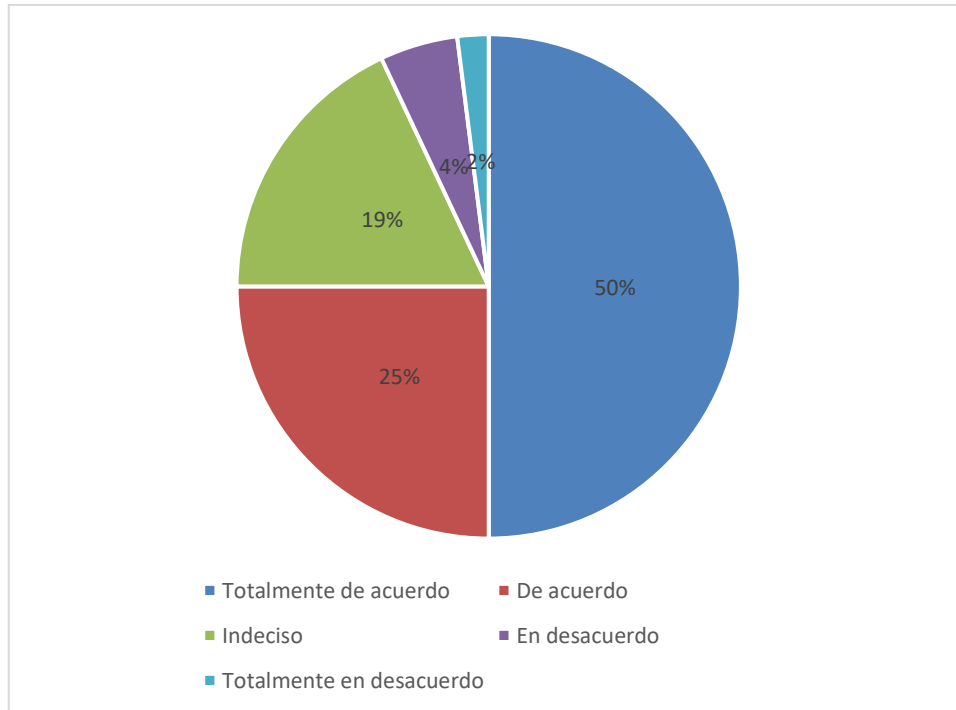


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. El resultado muestra que, en el sector de salud, específicamente para un prestador de servicios externos del IESS en Guayaquil en la época post-Covid, las condiciones laborales han tenido un impacto directo en la productividad laboral y en la satisfacción del cliente. Los datos revelan que un 46% de los empleados de salud que reportan alta satisfacción laboral están correlacionados con una mayor productividad, lo cual se refleja en una mejor atención y satisfacción del paciente. En contraste, las áreas con menos de satisfacción laboral, representan solamente un 2% de los empleados.

2. Hay motivación para realizar el trabajo.

Figura 2. La motivación laboral

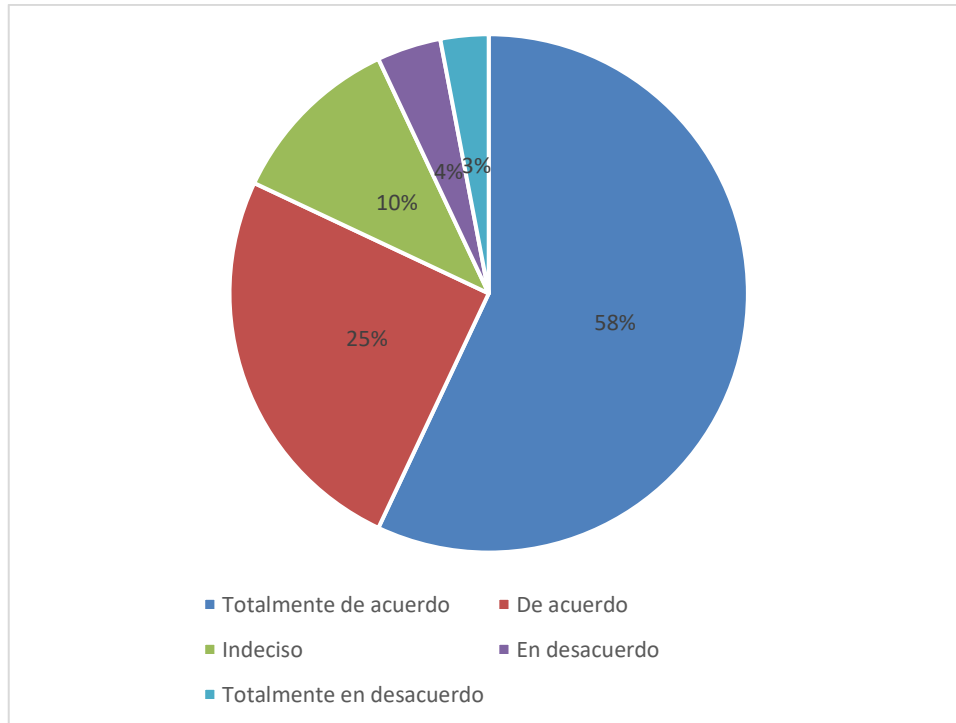


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. El resultado muestra que el 75% de los empleados están motivados, con un 50% totalmente de acuerdo y un 25% de acuerdo en sentirse motivados laboralmente. Este alto nivel de motivación es crucial para mantener la productividad y asegurar la satisfacción del cliente. Sin embargo, un 19% de empleados se muestra indeciso, y un 6% (4% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo) está desmotivado.

3. La colaboración entre los miembros del equipo.

Figura 3. Trabajo en equipo

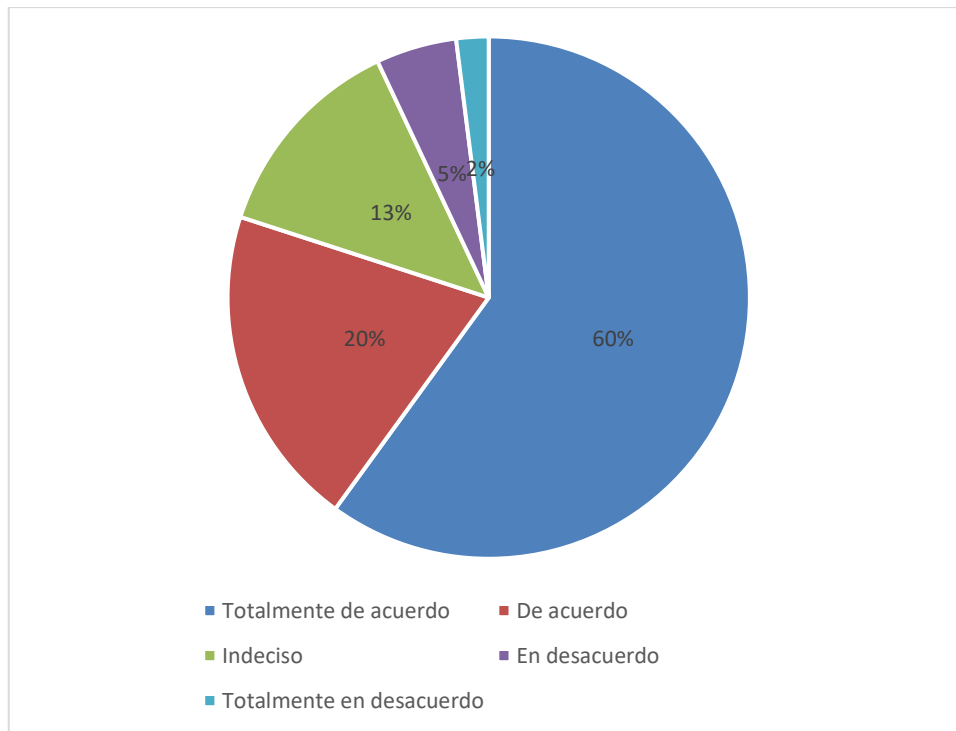


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. El resultado muestra que el 82% de los empleados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el trabajo en equipo es efectivo, con un 58% totalmente de acuerdo y un 25% de acuerdo. Este alto porcentaje de aprobación indica una sólida cohesión y colaboración entre el personal, lo cual es esencial para la productividad y la calidad del servicio al cliente. Sin embargo, un 10% de los empleados se muestra indeciso, y un 7% (4% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo) no percibe un buen trabajo en equipo.

4. Manejo de conflictos en el lugar de trabajo.

Figura 4. Manejo de conflictos

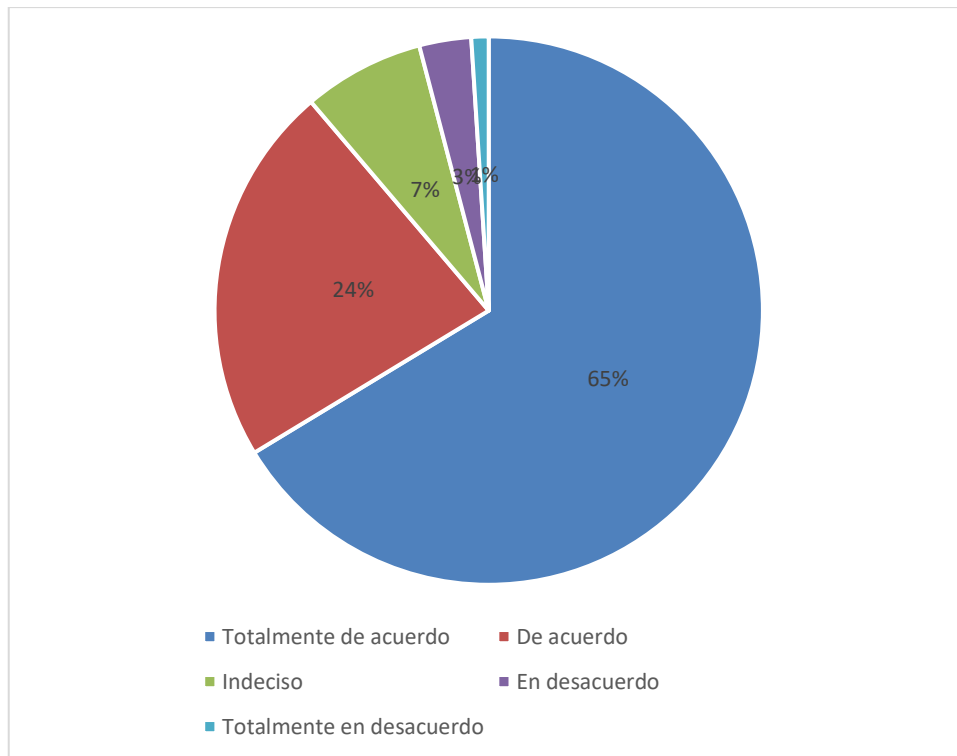


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. El resultado muestra que la productividad laboral de los prestadores de salud externos del IESS en Guayaquil se posiciona como un determinante crucial, directamente influyente en la satisfacción del cliente. Evaluar cómo la eficiencia operativa y la calidad del servicio se han adaptado, representando un 60% de acuerdo total y un 7% de indecisión.

5. El ambiente de trabajo es positivo y saludable.

Figura 5. Ambiente de trabajo

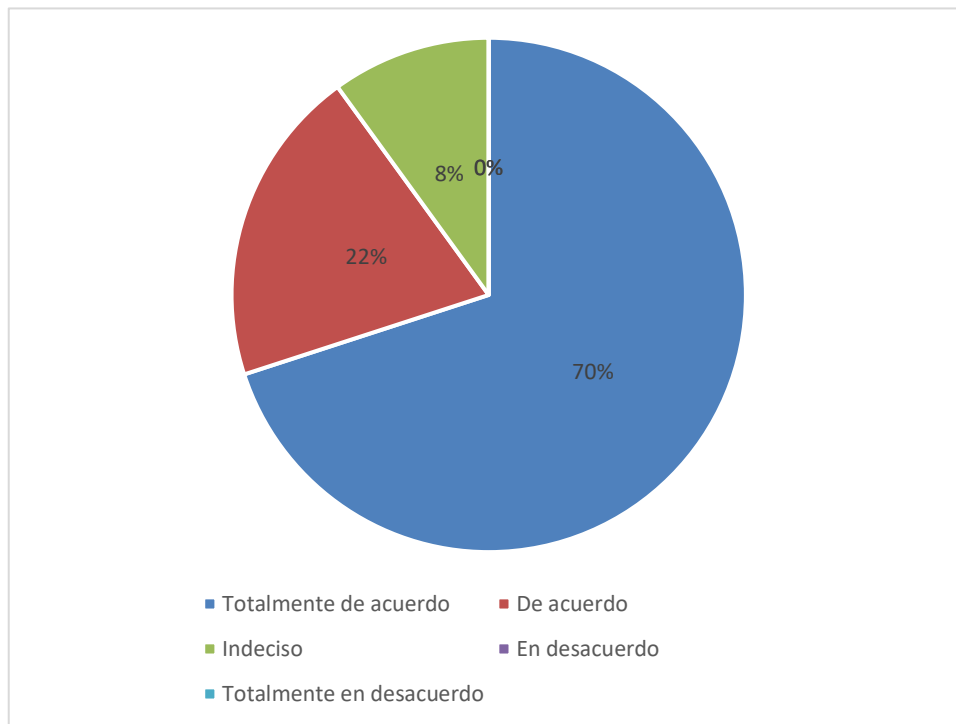


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. El resultado muestra que un 65% está totalmente de acuerdo y un 24% está de acuerdo, lo que indica una alta percepción positiva general. Sin embargo, un 7% muestra indecisión, mientras que un 4% expresa desacuerdo total o parcial.

6. Atención con calidad al usuario del IESS

Figura 6. La calidad de atención

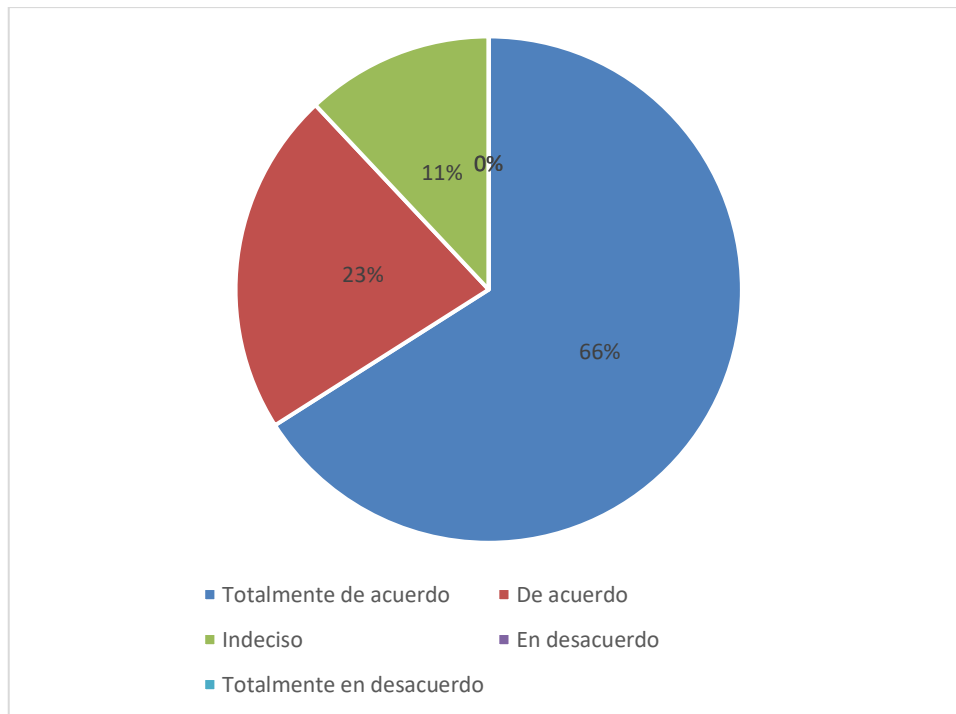


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. En cuanto a la calidad de atención, los resultados muestran una percepción extremadamente positiva por parte de los encuestados. Un 70% está totalmente de acuerdo y un 22% está de acuerdo, reflejando una alta satisfacción general con la atención recibida. El 8% restante se muestra indeciso, sugiriendo una oportunidad para comprender mejor las expectativas o áreas de mejora específicas que podrían elevar aún más la calidad percibida por los usuarios del servicio.

7. La Satisfacción del usuario del IESS, respecto a la atención del Centro de Salud

Figura 7. Experiencia del servicio de enfermería

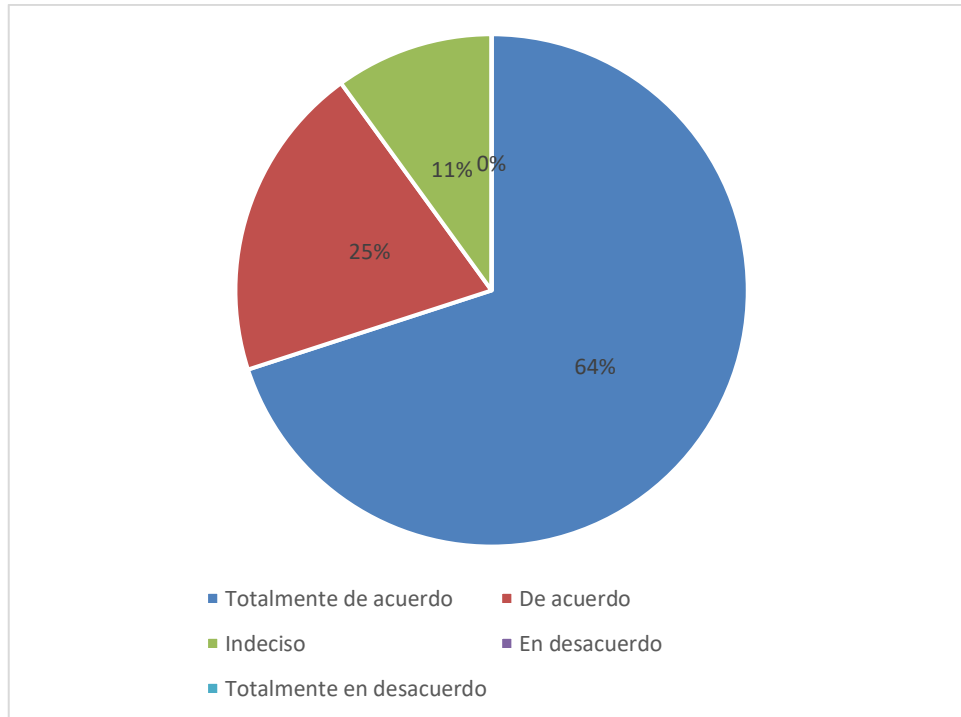


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. En relación a la experiencia del servicio, los profesionales consideran en un 66% que los usuarios se muestran satisfechos con la atención, un 23% están de acuerdo, el 11% muestra indecisión, sugiriendo que existe un segmento de usuarios mantiene una demanda mayor en la atención y mejor experiencia.

8. El nivel de satisfacción, con la atención recibida del personal médico.

Figura 6. Satisfacción del usuario

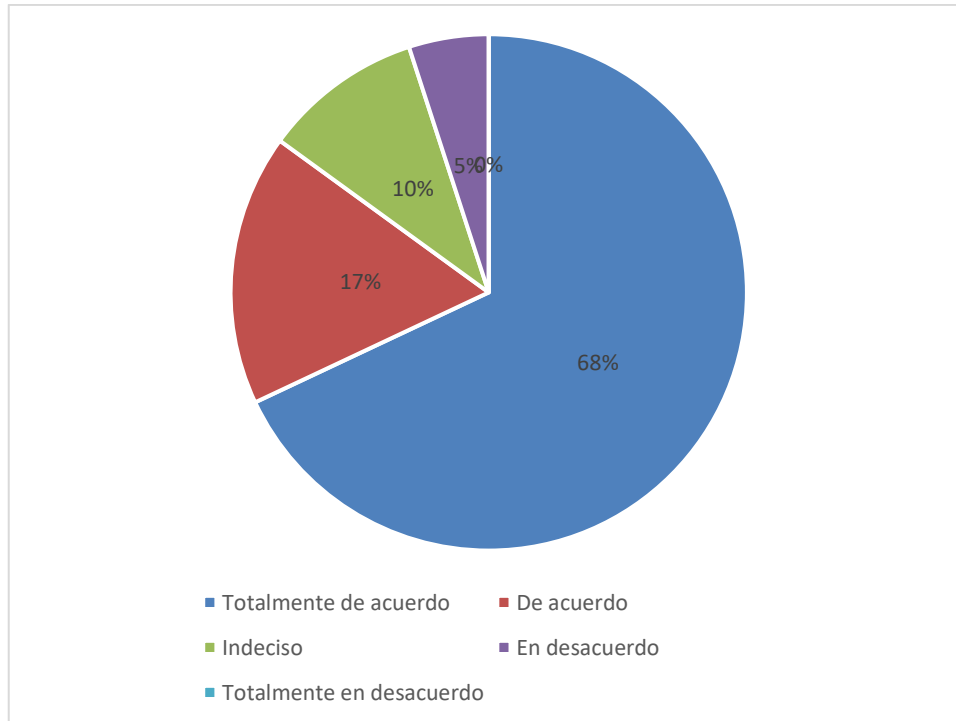


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. En términos de satisfacción del usuario, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva. Un 64% de los encuestados están totalmente de acuerdo y un 25% están de acuerdo con la satisfacción experimentada. El 11% muestra indecisión en la respuesta.

9. Se cuida el tiempo de espera y el tiempo de atención.

Figura 9. Tiempo de servicio

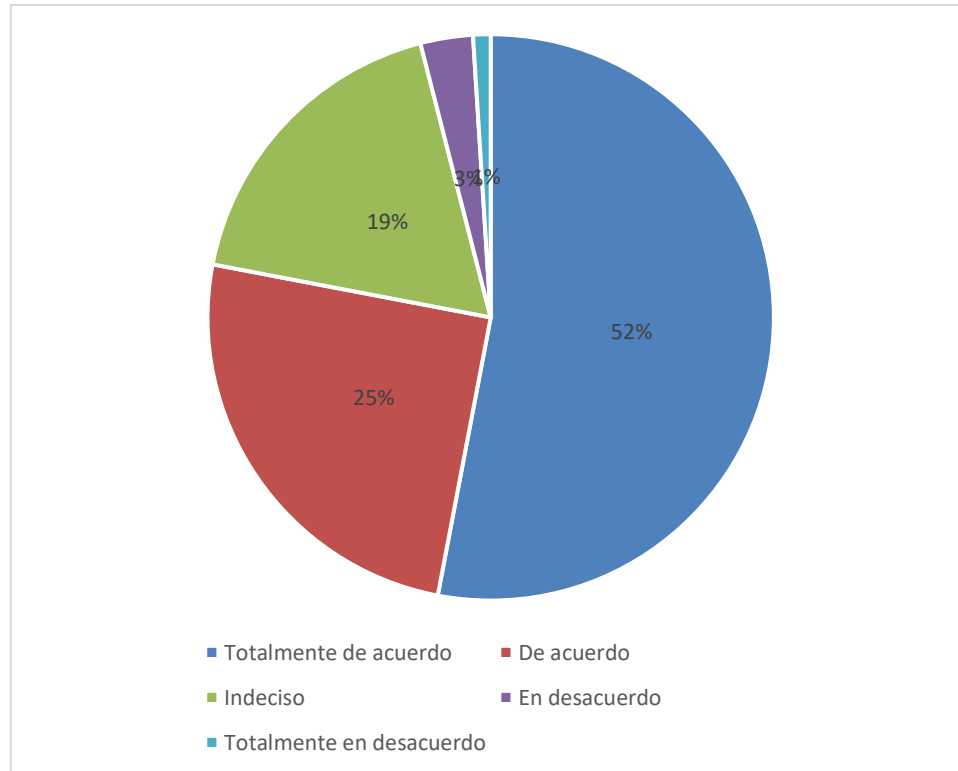


Fuente: Datos de la investigación

Análisis. En relación al tiempo de servicio, la percepción general muestra que un 68% de los encuestados están totalmente de acuerdo y un 17% están de acuerdo con la adecuación del tiempo de servicio. Sin embargo, un 10% se muestra indeciso y un 5% en desacuerdo.

10. La atención post Covid 19 ha sido mejor, en relación a los últimos 3 años

Figura 10. Atención post Covid



Fuente: Datos de la investigación

Análisis. En relación a la atención post-Covid, los resultados muestran que, el personal médico, ha mejorado en gran manera su atención a los pacientes, con un 52% de los encuestados totalmente de acuerdo y un 25% están de acuerdo. Un 19% se muestra indeciso, mientras que un pequeño porcentaje (4%) expresa desacuerdo total o parcial.

Discusión

Los resultados del estudio de Boada & Cedeño (2023) sobre la percepción de la calidad del servicio del IESS en el cantón Bolívar durante la pandemia de Covid-19 indican que, a pesar de las dificultades enfrentadas, los usuarios valoraron positivamente la atención recibida. Esto se alinea con los hallazgos de este estudio, ya que reflejan la importancia de mantener un ambiente laboral adecuado y un equipo motivado para asegurar la calidad del servicio. La percepción positiva de los usuarios, incluso en circunstancias adversas, hacen énfasis en las buenas condiciones de trabajo y la colaboración efectiva dentro del personal del IESS, como factores clave para garantizar la satisfacción y confianza de los asegurados en el sistema de salud.

En un estudio realizado por Dumont et al (2023) se identifica que es valioso invertir en infraestructura, que motive al personal a trabajar de mejor manera, generando un mejor ambiente de trabajo, que contemple instalaciones modernas y adecuadas, facilitando el desempeño de los empleados, lo cual es fundamental para asegurar un servicio de calidad a los usuarios. En este estudio se plantea que todo lo que sea inversión en una empresa, así como las políticas de reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional, generan un mayor compromiso y dedicación entre los empleados, permitiéndoles crecer profesionalmente.

Además, al tomar en cuenta las dimensiones de la investigación, la colaboración efectiva entre los miembros del equipo se destaca como un elemento esencial para ofrecer un servicio de salud integral y eficiente, validando el criterio de que el trabajo en equipo es clave para resolver problemas de manera ágil y compartir conocimientos. En ese sentido, un manejo eficaz de los conflictos laborales, que se traduce en un entorno más armonioso y productivo, es igualmente crucial para mantener la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios. Así mismo, la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos del IESS sugiere que se están cumpliendo varios objetivos de calidad, reflejados en la confianza y lealtad hacia el sistema de salud, aunque con limitaciones propias, por las decisiones tomadas por los gobiernos de turno.

En un estudio de Cabana et al. (2024) sobre los atributos de liderazgo post-Covid-19 en el sector de salud pública en Chile, se ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo el liderazgo ha evolucionado en respuesta a la crisis sanitaria, en donde surgieron nuevas formas de trabajo en equipo, así como la agilidad en la toma de decisiones y la empatía entre miembros del Staff médico. Al correlacionar estos hallazgos con el caso de los prestadores de salud en Guayaquil, se puede inferir que un liderazgo adecuado, enfocado en la resiliencia y el apoyo a los empleados, es fundamental para mantener y mejorar la productividad, lo cual incide positivamente en la satisfacción del cliente.

Un ambiente de trabajo positivo y saludable es esencial para el bienestar del personal y la eficiencia operativa, esto quiere decir, un entorno donde se promueve el respeto, la comunicación abierta y el bienestar físico y mental de los empleados, que resulta en un servicio al usuario, de mayor calidad, reflejan el compromiso del IESS con la salud y el bienestar de sus asegurados, incluyendo, además, tiempos de respuesta rápidos, personal amable y competente, y atención centrada en el paciente.

Conclusiones

El estudio confirma que existe una relación directa entre el nivel de productividad de los colaboradores del IESS en la época post-pandemia y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud. A través del análisis de dimensiones como motivación, satisfacción laboral, cumplimiento de competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflictos y clima laboral, se determinó que un entorno laboral positivo y bien estructurado es crucial para asegurar un servicio de calidad. De esta manera se puede señalar que un equipo motivado y comprometido influye directamente en la percepción de la atención recibida y se refleja en la alta satisfacción de los asegurados.

La inversión en infraestructura moderna y el desarrollo profesional del personal son factores que se comprueban como claves para mejorar la eficiencia y el compromiso de los colaboradores. Estos elementos incrementan la productividad y fortalecen la cohesión dentro del equipo de trabajo, produciendo una mayor calidad del servicio brindado a los usuarios. Las variables de satisfacción del cliente, como la recurrencia de atención, el tiempo de atención y la calidad del servicio, muestran que estas mejoras estructurales y profesionales tienen un impacto significativo en la experiencia del usuario.

Asimismo, se determina que el liderazgo resiliente y la colaboración efectiva entre colaboradores de la Unidad prestadora de servicios, son esenciales para enfrentar los desafíos en el sector salud. El manejo eficiente de conflictos y la promoción de un trabajo en equipo cohesionador han permitido que el IESS mantenga la operatividad y un nivel de satisfacción del usuario aceptable, incluso durante tiempos difíciles. Los datos obtenidos también confirman que un clima laboral motivador mejora el desempeño de los colaboradores y repercute en la satisfacción de los usuarios, quienes han percibido una atención de mayor calidad.

Los resultados del estudio cumplen con el objetivo planteado, ya que se ha logrado establecer que la interacción entre las dimensiones de productividad laboral y satisfacción del cliente es un determinante clave para mejorar los servicios de salud.

En conclusión, la relación entre productividad y satisfacción del usuario se confirma como un eje central en la prestación de servicios de salud en el IESS. Así también se puede señalar que un ambiente laboral adecuado, positivo y con un buen liderazgo, combinado con políticas de reconocimiento y crecimiento, ha demostrado ser eficaz para mantener la confianza y lealtad de los asegurados, permitiendo alcanzar el bienestar que ellos buscan durante la atención médica.

Fortalezas

El estudio aborda un tema de mucha relevancia y actualidad, ya que examina el impacto de la pandemia de Covid-19 en la productividad laboral y la satisfacción del cliente en los servicios de salud, específicamente en un contexto post-pandemia, ofreciendo un acercamiento valioso a una realidad social que demanda mejores políticas de salud pública.

El estudio con variables relacionadas con la productividad laboral y la satisfacción del cliente es relevante para las instituciones de salud, donde la calidad del servicio es crucial para el bienestar de los pacientes. Este análisis puede ayudar a identificar áreas clave de mejora en la gestión del personal y la prestación de servicios y contribuir a una mayor eficiencia y calidad en la atención al paciente.

Limitaciones

Dado que el estudio se centra en un periodo específico post-pandemia, sus hallazgos pueden estar limitados en su aplicabilidad a largo plazo o a otros contextos geográficos o temporales. Los cambios continuos en las políticas de salud, la infraestructura y la dinámica del trabajo pueden afectar la relevancia y la aplicabilidad de los resultados a medida que evoluciona el entorno de atención.

La medición de la satisfacción del cliente puede estar influenciada por factores subjetivos, como la experiencia personal del usuario, que pueden no reflejar objetivamente la calidad del servicio. Además, las percepciones pueden variar significativamente entre diferentes grupos socioeconómicos y demográficos, lo que podría limitar la generalización de los hallazgos.

Trabajos a Futuro

Para futuras investigaciones, sería valioso profundizar en el análisis de la relación entre la productividad laboral y la satisfacción de los clientes en otros contextos y sectores, y un área clave para explorar sería cómo diferentes modelos de gestión y liderazgo influyen en la productividad y

satisfacción en centros de salud de diversas regiones y niveles económicos.

Además, la incorporación de nuevas tecnologías en la atención médica, como la telemedicina, podría ser estudiada en mayor detalle para comprender su impacto en la satisfacción del usuario y en la productividad del personal. También sería relevante investigar las diferencias en la respuesta a la pandemia entre instituciones públicas y privadas, considerando las desigualdades en recursos y capacidades.

Se pueden realizar estudios que sigan evaluando los efectos a largo plazo de la pandemia en la productividad laboral y la satisfacción del cliente podrían, ofreciendo valoraciones sobre la resiliencia organizacional y la capacidad de adaptación a crisis futuras, permitiendo una mejor preparación y respuesta ante situaciones similares, mejorando la calidad de la atención en salud y la satisfacción de los usuarios en el largo plazo.

Referencias bibliográficas

- Aceituno, C. S. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Cusco, Perú.
- Arévalo, M. I. & López, M. R. (2020). Posibles medidas de política económica en el contexto actual y post Covid-19: Caso Ecuador. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 7(14), 59-73.
- Blanco Rather, R. A. (2019). Customer brand identification, affective commitment, customer satisfaction, and brand trust as antecedents of customer behavioral intention of loyalty: An empirical study in the hospitalit y sector. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 29(2), 196-217.
- Benites, R. N. & Arzube, D. M. (2023). Análisis del impacto financiero en el emprendimiento de madres solteras en la parroquia Chongón de Guayaquil post pandemia covid-19 año 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 2399-2416.
- Betancur, N., & Serrano, L. M. (2023). Despojándonos del silencio: salud mental como sinónimo de agenciamiento en tiempos de “crisis”.
- Boada Cedeño, G. C., & Cedeño Quijije, G. D. (2023). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde el usuario del IESS del cantón Bolívar durante la pandemia Covid-19
- Bozovich, G. E., Alves De Lima, A., Fosco, M., Burgos, L. M., Martínez, R., Dupuy De Lôme, R., ... & Sala Mercado, J. (2020). Daño colateral de la pandemia por COVID-19 en centros privados de salud de Argentina. *Medicina (Buenos Aires)*, 80, 37-41.
- Cabana, S. R., Cabana, L. F., Cuello, J. D., & Bascuñán, O. M. (2024). Análisis de atributos de liderazgo post COVID-19 en el sector de salud pública, región de Coquimbo (Chile). *Información tecnológica*, 35(3), 39-50.
- Castro Quijije, D. Y. (2023). Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.
- Cavieres, A., & López, P. (2024). Enfermedades y problemas de salud mental: un análisis crítico a los reportes de la relación entre covid-19 y depresión. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 62(1), 54-62.
- Chávez Páez, W. (2022). Informe de política sobre el fomento de la resiliencia económica urbana durante la pandemia de COVID-19 y en el período pospandemia en Guayaquil (Ecuador).
- Chonillo, C. (2019). *MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA MEJORAR RENTABILIDAD DE UN RESTAURANTE GOURMET*.
- Dumont, J. R., Cuadros, M. J., Cárdenas, J. V. & Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 158-170.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: Emergencia y reactivación: Informe Especial COVID-19 No. 4. United Nations*. Obtenido de <https://doi.org/10.18356/9789210054751>.

Escobar-Jiménez, C. (2021). Éxito educativo y condiciones socioeconómicas: los exámenes de habilitación. *Issue*, 12(35), 132-149. doi:<https://doi.org/10.22201/issue.20072872e.2021.35.1086>

Ferrer, R. (2020). COVID-19. Pandemic: the greatest challenge in the history of critical care. *Medicina Intensiva*, 323-324.

García, D. J. & Leal, A. H. (2022). Competencias laborales dentro de las agencias aduanales pre y post Covid 19. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 15-25.

García, L. G., Martín, F. J., Tarapiella, C. M., & Malchair, P. (2023). Experiencia del paciente: ¿Una nueva perspectiva en urgencias?. *Emergencias*, 35, 468-470.

González, J. L. (2021). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Innovación más Desarrollo*, 10(28), 45-46. doi:<https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02>

Gutiérrez, B. & Perdomo, A. (2020). El reto del ejercicio odontológico en el marco de la Pandemia y futuro post COVID-19: una reflexión desde la salud pública. *Salutem Scientia Spiritus*, 6(1), 55-62.

Hernández-Bringas, H. H. (2024). Mortalidad por Covid-19 y la vulnerabilidad de América Latina. *Papeles de Población*, 29(116), 27-51.

Hernández, M. (2019). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.

Martínez, A. M. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 83, 740-760.

Mendoza, J. M., Aguilar, D. N., Solórzano, S. S. & Romero, J. M. (2023). Post COVID-19: Resiliencia de las empresas exportadoras ecuatorianas. *Revista Scientific*, 8(27), 189-211.

Mojica-Crespo, R. (2020). Pandemia COVID-19, la nueva emergencia sanitaria de preocupación internacional: una revisión. *Semergen*, 46 Suppl 1, 65-77.

Moreira Alvarado, A. L. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de hospitalización quirúrgica de un hospital de Guayaquil, 2023.

OMS. (2018). *OMS Género y salud*. Obtenido de OMS Género y salud.

Ordoñez, J. G. (2023). La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *SCIÉENDO*, 26(2), 215-220. doi:<http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2023.031>

Otaola, S. P., Cuevas, V. S., De Leceta, Z. F., Iglesias, N. P., Berganzo, A. L., Fernández, M. A., ... & Ojenbarrena, A. A. (2023). Impacto de la COVID-19 en la salud del paciente poscrítico. *Rehabilitación*, 57(1), 100731.

Pérez, D. D., Mendoza, I. M., Guerrero, H. M. & Guevara, B. M. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista de ciencias sociales*, 29(1), 344-356.

Polanía Reyes Claudia, C. O. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Piura, Peru: Institución Universitaria Antonio José Camacho Universidad César Vallejo.

Posso-Pacheco, R. J., Zambrano-Aguilar, C. M., Cornejo-Urbina, R. M., Chimba-Santillán, S. Y., & Chimbay-Vallejo, N. M. (2024). Estrategias educativas de prevención y preparación pandémica: lecciones de la COVID-19 para el futuro. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 4, 652-652.

Preciado, A. M., Carrión, F. E., Sotomayor, J. D. & Ponce, M. D. (2021). Impacto en la salud mental de los adultos mayores post pandemia Covid-19, El Oro Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(1), 362-380.

Quelal Agualongo, D. E. (2020). El nivel socioeconómico como factor de influencia en temas de salud y educación. *Vinculos*, 5(2), 19-27. doi:10.24133/vínculos espe. v5i2.1639

Reyes, L. P. (2022). Desarrollo de habilidades socioemocionales a distancia en el contexto de la pandemia. *Educación socioemocional*, 4, 39.

Rodríguez Ávila, N. (Agosto de 2018). *Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. Horizonte sanitario*. Obtenido de Horizonte sanitario

Saavedra-Paima, M. (2022). Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e4-e4.

Sánchez Escalante, M. Z., Benítez, A. R., & Enrici, A. J. J. (2024). Estado del arte de las condiciones laborales de profesionales de salud en Suramérica durante la pandemia Covid-19.

Silva Juárez, R. J. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 193-203.

Valencia Cano, L. M., & Largo Cardona, Z. E. (2022). Riesgo psicosocial derivado del reintegro laboral post Covid-19.

Valls Martínez, M. C. (2018). *Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3).

Vega Rivero JA, R. L. (2020). La Salud de las Personas Adultas Mayores durante la Pandemia de COVID-19. *JONNPR*, 726(39). doi:10.19230/jonnpr.3772

VÉLIZ MORÁN Y GODOY ZÚÑIGA

Vergaray, J. T. (2022). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Rehuso*, 8(1), 146-161.