

Medición de la calidad en el servicio en las IPS básicas de Sura durante la pandemia del Covid 19

Mabel Cristina Rincón Muñoz

Administración de Empresas, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia,
mcrinconm@escolme.edu.co

Yessica Ivon Alarcón Agudelo

Administración de Empresas, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia,
yialarcona@escolme.edu.co

Jonathan Bermúdez Hernández

Docente investigador, Instituto Tecnológico Metropolitano ITM, Medellín, Colombia,
jonathanbermudez@itm.edu.co

Recibido: 10/06/2022 - **Aceptado:** 24/06/2022 - **Publicado:** 15/09/2022

RESUMEN

La medición de la percepción de la calidad del servicio, es un proceso relevante que genera datos de carácter fiable dado el conocimiento que a través de este se obtiene; es por tal motivo que las empresas han enfocado sus esfuerzos en incluir procesos que permitan medir la calidad del servicio; pues así se pueden identificar factores necesarios para mejorar procesos y aumentar la competitividad. El objetivo de este trabajo es determinar qué factores intervienen en la percepción de la calidad de los servicios de salud en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS de Sura durante la pandemia; con ello identificar modelos para evaluar la calidad del servicio, diagnosticar la situación actual de la prestación del servicio y establecer factores críticos que afecten el servicio de salud durante la pandemia de Covid 19. La metodología fue cuantitativa, la recolección de la información se realizó por medio de 100 encuestas aplicadas a los pacientes en un rango de edad entre 20 y 70 años. Se pudo evidenciar que la percepción respecto a la calidad del servicio a nivel general fue óptima, sin embargo, se vio afectada por diferentes factores, algunos asociados a la pandemia de Covid 19 y otros netamente de la prestación del servicio, donde el cierre de servicios, demora en la prestación y respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por los pacientes de la Eps Sura fueron las que más generaron insatisfacción en las diferentes dimensiones evaluadas en la encuesta. En relación a las dimensiones, se puede destacar a la empatía, la cual presentó más insatisfacción en todos los ítems evaluados, tanto al personal médico, como al personal de taquilla, y su prontitud en la resolución de inquietudes.

Palabras clave: Medición; calidad en el servicio; pandemia; salud; atención.

ABSTRACT

Companies have focused their efforts on including processes that allow service quality to be measured, since they can thus identify factors necessary to improve processes and increase competitiveness. The objective of this work is to determine what factors intervene in the perception of the quality of health services in the IPS Health Provider Institutions of Sura during the pandemic; thereby identifying models to evaluate the quality of the service, diagnose the current situation of the provision of the service and establish critical factors that affect the health service during the Covid 19 pandemic. The methodology was quantitative, the collection of information was carried out by average of 100 surveys applied to patients in an age range between 20 and 70 years. It was possible to show that the perception regarding the quality of the service at a general level was optimal, however, it was affected by different factors, some associated with the Covid 19 pandemic and others clearly related to the provision of the service, where the closure of services, delay in the provision and response to the different requests made by the patients of the EPS Sura were the ones that generated the most dissatisfaction in the different dimensions evaluated in the survey. In relation to the dimensions, empathy can be highlighted, which presented more dissatisfaction in all the items evaluated, both to the medical staff and to the ticket office staff, and its promptness in resolving concerns.

Keywords: measurement; quality in the service; pandemic; health; attention,

1. INTRODUCCIÓN

La percepción en la calidad de los servicios juega un papel fundamental a la hora de medir los diferentes indicadores que pueden afectar la imagen en las entidades de salud, con ello incentivando el mejoramiento continuo para el beneficio de toda la población. La problemática general radica en la falta de oportunidad para la atención y la prestación adecuada en pro de mejorar la satisfacción y la calidad del servicio, contando con personal empático, capacitado e idóneo para la atención.

En este proceso de investigación se utilizó un diseño metodológico cuantitativo con un cuestionario auto administrativo donde se analizaron diferentes factores que afectan la percepción en la calidad de los servicios en las diferentes IPS básicas de Sura durante la pandemia de Covid 19, contando con participación de 100 encuestados entre los 20 y 70 años, abarcando 14 IPS de atención básica, donde se evaluaron diferentes dimensiones según el modelo Servqual.

Resaltando que la salud es un derecho constitucional, es de gran importancia en todos los sectores socioeconómicos, ya que va encaminada al desarrollo de la sociedad y de la economía del país, sino hubiese salud no se tendría una población sana para el desarrollo de las diferentes actividades sectoriales. Cabe resaltar que la salud en el país es implementada como una medida de alivio más no como un programa de promoción y prevención que busca mitigar los posibles factores que alteran la calidad de vida de la población.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

La medición es un proceso relevante que ayuda a generar datos de características fiables dado el conocimiento que este permite obtener, es por ellos que las empresas actualmente se han enfocado por evolucionar en procesos que permitan medir la calidad del servicio, de esta forma identifican factores necesarios que generan competitividad con las empresas del mismo sector (Ibarra-Morales et al. 2020). La población mundial ha aumentado significativamente, por lo tanto, la prestación del servicio también, es por ello que, es necesario implementar herramientas que ayuden a identificar la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio que se está brindando en pro de poder mejorar cada día y seguir a la vanguardia en la prestación del mismo (Casino, 2001; Purnamaningsih & Rizkalla, 2020).

En la valoración del servicio al cliente se han utilizado diferentes métodos teóricos desde el año 1985, donde Tremblay y Gardner (1996), y Hershberger (2003) son pioneros en el manejo de estos datos, de allí se derivan muchos más estudios para evaluar la calidad en el servicio y la satisfacción en la atención, donde se empiezan a identificar diferentes factores como las expectativas, intención de pre compra, actitudes y satisfacción final. Los esquemas van enfocados a métodos cuantitativos e información encaminada al estudio del comportamiento de los usuarios, se proponen instrumentos de medida (denominado SERVQUAL por las palabras en inglés Service Quality), para medir 5 aspectos claves fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía. Cronin y Taylor (1992, 1994) proponen un método que no incluye la medición de las expectativas sino la evaluación de las percepciones llamado SERVPERF (proveniente de las palabras en inglés Service Performance) (Citado por Vergara, Quesada & Blanco. 2012; Bermúdez-Hernández et al. 2021).

A nivel mundial se han utilizado diferentes métodos y estilos para conocer la calidad de los servicios utilizando las nuevas tecnologías, en apoyo con la nueva normatividad perteneciente a los diferentes sectores económicos en pro de establecer estrategias que permitan facilitar la relación cliente – usuario. Uno de los sectores más analizados es la salud, pues si bien es un servicio vital no se puede dejar de lado la calidad en la atención del servicio, la Organización de las Naciones Unidas –ONU- ha expresado políticas que han centrado sus esfuerzos en conseguir, para el presente milenio, el objetivo de erradicar la pobreza en el mundo y respetar la dignidad humana (Comes et al., 2006; Uribe-Gómez & Barrientos-Gómez, 2022).

En el año 2008 la OMS publicó un informe “La atención primaria de salud, más necesaria que nunca” Decididos a reforzar sus sistemas de salud, los países se ven obligados cada vez más a reconocer que la perspectiva de la Atención Primaria de Salud -APS- puede proporcionarles el nuevo y más definido rumbo que necesitan. En el análisis se muestra que las reformas de la atención primaria, basada en los principios de acceso universal, equidad y justicia social, constituyen una respuesta fundamental a los retos de una atención oportuna y con calidad. El informe además identifica cuatro conjuntos de reformas interrelacionadas en pro de la APS que tienen por objeto lo siguiente: garantizar el acceso universal y la protección social, a fin de mejorar y reorganizar la prestación de servicios en función de las necesidades y expectativas de la población; mejorar la salud de las comunidades mediante unas políticas

públicas más idóneas que generen una medición en la calidad del servicio de salud óptima (Alcántara, 2008).

El capítulo II de los derechos sociales, económicos y culturales de la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 48, establece que la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios establecidos por la Ley. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley (Const., 1991).

Así mismo, en el artículo 49 se determina que la atención en salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado; garantizando a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud; correspondiendo al estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad; así como, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control (Const., 1991).

Las políticas y los sistemas de salud han evolucionado a lo largo de los años, donde cada vez se presentan nuevas enfermedades y diferentes retos para cada uno de los actores del sistema, para febrero de 2020 la pandemia de COVID19 se convirtió en el mayor desafío de salud pública y una de las mayores oportunidades para estimar fortalezas y debilidades presentadas en el sistema general de seguridad en salud en pro de mejorar y garantizar una oportuna atención y reacción a la pandemia y a las enfermedades en general (Manrique-Hernández et al., 2020).

El gobierno nacional Colombiano formula un documento normativo donde especificaba los lineamientos necesarios para el manejo de la enfermedad, protegiendo los derechos fundamentales individuales y colectivos de la población en general, dictaminando el uso de los recursos físicos, tecnológicos y el personal asistencial médico, para prestar los servicios dentro de los principios de dignidad, equidad, proporcionalidad, corresponsabilidad, reciprocidad, proporcionalidad y planificación para el manejo del SARS-CoV-2 dentro del marco de la pandemia, basado en la normatividad emitida por la OMS (García-Echeverry et al. 2020).

Así mismo, busca resguardar el derecho fundamental a la salud, con estándares que protejan el acceso a la salud, sin embargo se pueden encontrar diferentes barreras para garantizar servicios adecuados y efectivos para la población, la desigualdad en la calidad de los servicios prestados por las entidades prestadoras de servicios de salud del país, especialmente en algunas zonas del territorio colombiano, donde no se cuentan con equipos biomédicos y talento humano capacitado para realizar la gestión necesaria para proteger la vida; como también la débil gobernanza, la falta de coordinación para alinear procesos, y sistemas de información que no permiten la medición de resultados (Rodríguez, 2010).

Según el estado de gestión de EPS Sura para el año 2020, se implementaron diferentes modelos de atención tanto para población infectada y reinfectada con el virus COVID 19, como también para la población no COVID; estas medidas lo que buscaban era el

fortalecimiento de un modelo de atención para el nivel básico, con la inclusión de diferentes modalidades que garanticen la oportuna prestación del servicio, tal como el servicio domiciliario, que inicialmente se entregó para población no COVID, pero que debido a la alta demanda y al aumento de contagios también fue para población infectada del COVID, mediante la toma de muestras domiciliarias (EPS Sura, 2020).

Como alternativa al modelo de atención, la red hospitalaria básica, implementó su atención aumentando en un 100% la atención virtual y se diseñaron nuevos canales que garantizaban una ágil, oportuna y segura atención; con un cumplimiento del 99,3% de satisfacción del usuario para el año 2020 (EPS Sura, 2020).

Con la elección del estándar de atención virtual y los demás estándares implementados en la pandemia en pro de garantizar la atención oportuna y confiable, se obtuvo una satisfacción del 4,08%, porcentaje que genera un cumplimiento del 99,3% respecto a la meta establecida, superando el alto porcentaje de PQRS que para esta época de pandemia superaba el umbral del 64% respectivamente, según informe del anterior periodo (EPS Sura, 2020).

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Para la elaboración del estudio se realizó un análisis exploratorio, de campo y transversal; sustentada en una metodología cuantitativa. La población de estudio estuvo constituida por pacientes pertenecientes a la IPS básica de EPS Sura, dicha segmentación de la población objetivo permitió encuestar personas que reciben servicios de salud en las IPS Básicas.

La primera etapa consistió en realizar el diseño metodológico cuantitativo; este es el cuestionario auto-administrado, el análisis de estos factores que se realizó a través de varias preguntas en modelo Servqual que permitieron contrastar sus percepciones frente a los aspectos incluidos en cada factor analizado. Se llevó a cabo un muestreo no probabilístico por criterio, aplicando el cuestionario a 100 pacientes en un rango de edad entre los 20 y 70 años. El cuestionario constó de 24 preguntas y se aplicó de forma virtual en el segundo trimestre del año 2022.

Como segunda etapa, se realizó el diagnóstico de los resultados, que son de tipo descriptivo y se concentró inicialmente en determinar la calidad en el servicio y analizar la situación actual frente a este.

Posteriormente se analizaron 3 factores fundamentales acerca de la prestación del servicio, los cuales son: tiempos de atención, oportunidad y facilidad en el acceso a los diferentes servicios de salud durante la pandemia.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

Se realizaron 100 encuestas a personas afiliadas a la EPS Sura, con el objetivo de identificar los factores que intervienen en la percepción de la calidad en los servicios de salud en las diferentes IPS básicas durante la pandemia, el análisis permitió identificar una muestra de 14 puntos de atención en Medellín y el área metropolitana, donde prevalece las sedes de Caldas

con un 37% y San Ignacio 22%, sedes que son de gran importancia, puesto que la sede Caldas tiene la mayor población del sur del área metropolitana y san Ignacio como sede principal del centro de Medellín.

En relación a la Tabla 1, se puede identificar que hubo un 82% de aceptación de la población encuestada respecto a la experiencia positiva de la atención en las diferentes IPS básicas de Sura durante la pandemia; así mismo se encuentra que de este porcentaje el 79% recomendaría el servicio, ya que se encuentran satisfechos a nivel general, sin desconocer que un 16% manifiesta que su experiencia ha sido regular lo que representa un 9% de usuarios que no recomiendan la IPS donde consultan por factores asociados a la prestación del servicio.

Tabla 1. Relación entre la experiencia en la atención y la recomendación respecto al servicio.

¿De manera general como ha sido su experiencia en la atención de su IPS Básica?	¿El servicio de su IPS Básica es óptimo y recomendable?		Total
	SI	NO	
BUENA	79,00%	3,00%	82,00%
REGULAR	7,00%	9,00%	16,00%
MALA	0,00%	2,00%	2,00%
Total	86,00%	14,00%	100,00%

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario auto-administrado aplicado.

Al reconocer algunos de los servicios prestados por las IPS básicas, se puede reconocer que la consulta de medicina general es la más utilizada por los afiliados con un 87% (Gráfico 1), debido a que no se cuenta con servicios más avanzados por ser una institución de primer nivel de atención, contando con los servicios especializados en otras IPS las cuales deben ser accedidas por medio de órdenes expedidas por el área administrativa.

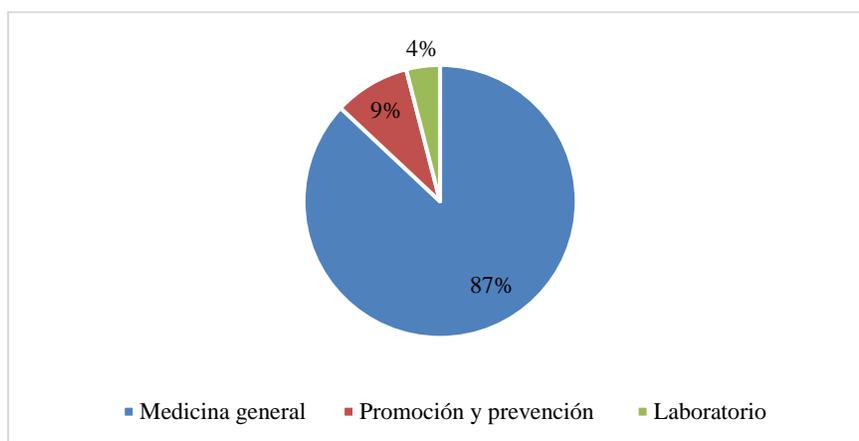


Gráfico 1. Servicio utilizado con mayor frecuencia en las IPS SURA. Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario auto-administrado aplicado.

Para el tema de conocimiento relacionado a los programas que brinda la EPS, se encuentra un porcentaje del 38% que aducen no conocer dicha información, respecto a esto se puede inferir que falta canales de promoción y distribución para incentivar el uso de todos los servicios que se tienen disponibles para los afiliados; esto contribuyendo a que la salud sea encaminada hacia el área preventiva más que curativa.

Según el modelo Servqual utilizado permitió medir la calidad en el servicio prestado dentro de las organizaciones, analizando la percepción del cliente y las expectativas frente a la calidad del servicio, a continuación, se encontrará el análisis de las dimensiones evaluadas mediante una encuesta de 24 preguntas que accede a conocer la percepción que tienen los usuarios de las diferentes IPS de la EPS Sura durante la pandemia respecto a la calidad en los servicios.

Respecto a percepción que tienen los usuarios con referencia a los bienes tangibles se evidencia una aceptación por encima del 75% en los 3 aspectos evaluados, donde el porcentaje es para la apariencia moderna de los equipos con un 81% (Tabla 2), este porcentaje es debido a la constante actualización que se realiza en las sedes de los activos fijos a través del contrato de Leasing con que cuentan los centros de servicios con diferentes empresas, como es Lenovo y Carvajal; seguido de esta puntuación están las instalaciones donde el usuario fue atendido con un 88%, pues consideran que son cómodas y seguras; una puntuación muy acertada a lo que busca Sura para la atención del servicio, ya que siempre busca mejoras que permitan optimizar la calidad el servicio. Por último, está el material existente con un 75%, este ítem se vio seriamente afectado debido a que por temas de la pandemia la atención dio un cambio drástico y no se hacía uso completo de los materiales necesarios para la atención, con la finalidad de evitar el contagio del virus en ese momento.

Tabla 2. Percepción de uso percibida en los bienes tangibles en los servicios de la EPS SURA

Planteamientos	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
Las instalaciones donde fue atendido generan comodidad y seguridad.	34%	54%	8%	4%	0%	0%
El empleado tiene equipo de apariencia moderna	22%	59%	13%	2%	0%	4%
El material existente es suficiente para la prestación del servicio	27%	48%	14%	7%	1%	3%

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario auto-administrado aplicado.

Para el tema de fiabilidad referente a la atención del servicio, se puede evidenciar que hay aceptación en temas relacionados con la facturación de los servicios, resultados que dan

índices a entender que la percepción en la calidad del servicio durante la pandemia, es estrictamente por este concepto, la atención y sus derivados. Como se puede notar en la tabla 3, los índices de aceptación por facturación superan el 87%, los tiempos para proveer los servicios esta con un porcentaje del 57%, junto con el 66% de periodo de respuesta; a pesar de que en este último se implementaron nuevos canales de atención como son los chats, trámites a través de la página, tele consultas y asignación de turno virtual. Estos indicadores muestran una aceptación superior al 50%, sin embargo, es bastante bajo en relación al primero y esto es debido a la demora en la recepción de respuestas por los canales recientemente implementados, principalmente en el pico de la pandemia donde fue tan controlado el acceso al servicio y la alta demanda.

En los 3 ítems de esta dimensión, se puede encontrar alrededor de un 13 % del personal encuestado, que manifiestan no tener una respuesta clara sobre la fiabilidad en el servicio, que podría ser índice del poco manejo y conocimiento en la prestación del servicio por parte del usuario. En el tiempo promedio de proveer el servicio fue calificado con 23%, los encuestados manifiestan un desacuerdo, esto puede ser debido al poco personal presentado en la pandemia en las IPS de Sura y a las altas demandas en la pandemia.

Tabla 3. Percepción de uso percibida en la fiabilidad en los servicios de la EPS SURA

Planteamientos	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
Facturación correcta y precisa del servicio	37%	53%	6%	3%	0%	1%
Proveer el servicio en el tiempo promedio	17%	40%	17%	18%	5%	3%
Recibe respuestas oportunas al manejo de sus problemas	19%	47%	15%	11%	4%	4%

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario auto-administrado aplicado.

Respecto a la tabla 4, no está muy alejada de la realidad de la anterior, ya que se puede inferir que uno de los factores que más marco la satisfacción en la prestación del servicio es la capacidad de respuesta presentada por las diferentes IPS de la EPS Sura durante la pandemia. La información sobre la prestación del servicio y el tiempo de atención marco un 64%, situación que permite concluir que, debido a las altas restricciones presentadas por el gobierno y la capacidad de respuesta rápida de Sura con otras alternativas de atención, no fueron suficientes, como tampoco lo fue para el tiempo de respuesta de las peticiones y quejas de los pacientes con un porcentaje del 54%. Aspecto a resaltar en la capacidad de respuesta, es la aceptación percibida por los encuestados respecto a los horarios de atención accesibles para todos los usuarios con un porcentaje de 85%, y se infiere que es debido a las alternativas presentadas por Sura tales como la ampliación de horarios en algunas sedes hasta las 12:00, la implementación de tele consulta y turnos virtuales, lo que permitió a la población empleada acceder al servicio con menor restricción de horario.

Tabla 4. Percepción de uso percibida en la capacidad de respuesta en los servicios de la EPS Sura

Planteamientos	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
La información es oportuna sobre la prestación del servicio y el tiempo de atención.	16%	48%	17%	12%	4%	3%
El tiempo de respuesta de las peticiones y quejas de los pacientes es acorde al tipo de requerimiento.	11%	43%	23%	11%	3%	9%
Horarios de atención adecuados y accesibles para todos los usuarios.	35%	50%	6%	7%	1%	1%

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario auto-administrado aplicado.

La percepción en relación a la seguridad donde se evalúa el comportamiento fue de 74%; el conocimiento de los empleados representa un porcentaje significativo de manera positiva, lo que permite concluir que, a pesar de las diferentes falencias presentadas por el tema de la pandemia, la capacidad de conocimiento al momento de dar solución a las inquietudes de los pacientes es asertivo y adecuado. Así mismo se resalta la labor médica con un alto porcentaje de conocimiento y competitividad con un 80% de aceptación (Tabla 5). Sin embargo, se evidencia un porcentaje del 12% para el total de encuestados donde consideran en desacuerdo el conocimiento de los empleados para la resolución de dudas, lo que permite crear acciones de mejora por parte de Sura mediante procesos de capacitación, feed back con el personal no solo de las sedes que presentaron menor porcentaje sino de manera general como procesos de mejora continua.

Tabla 5. Percepción de uso percibida en la seguridad en los servicios de la EPS Sura

Planteamientos	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
-----------------------	-----------------------	-------------------	--	----------------------	--------------------------	--------------

Los empleados poseen el conocimiento necesario para resolver las inquietudes de los pacientes.	22%	51%	13%	12%	0%	2%
El comportamiento de los empleados transmite seguridad.	28%	46%	12%	9%	4%	1%
El personal médico es competente y capacitado.	28%	52%	9%	8%	0%	3%

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario auto-administrado aplicado.

En el análisis realizado a la tabla anterior, se encuentra un alto porcentaje de aceptación, diferente a la tabla 6, puesto que en percepción frente a la empatía, esta no arroja porcentajes tan asertivos, debido a que en esta se evalúa la atención personalizada y el resultado es de 67%, como posibles consecuencias es la implementación de la virtualidad y las barreras implementadas como medida de bioseguridad tanto para el empleado como para los pacientes, medida que durante el pico de la pandemia fue un poco difícil de aceptar, dado a la cercanía que se maneja principalmente en Latinoamérica como cultura.

Para el ítem de empatía al momento de prestar el servicio se evidencia un 20% con una respuesta neutra, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en consecuencia, este ítem debe ser trabajado para encaminar o dirigir la prestación del servicio a la excelencia y preferencia por parte de los usuarios, que se tengan referencias positivas respecto a todo el servicio.

En cuanto a la medición de la atención personalizada, se encuentra que el 16% consideran que el servicio no se presta de forma adecuada, todo esto orientado a las necesidades y adversidades que presentaron las IPS durante el tiempo de la pandemia, por los motivos de confinamiento y la alta demanda del servicio, causando que el personal médico y administrativo tuviera horarios extendidos más de lo habitual.

Tabla 6. Percepción de uso percibida en la empatía en los servicios de la EPS Sura

Planteamientos	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
El personal de salud es presto para atender las necesidades de los pacientes.	24%	51%	11%	11%	1%	2%
La IPS brinda atención personalizada a sus pacientes.	15%	52%	10%	13%	3%	7%

Se muestra empatía al momento de prestar el servicio.	17%	48%	20%	9%	4%	2%
---	-----	-----	-----	----	----	----

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario auto-administrado aplicado.

5. CONCLUSIONES

Dentro de la prestación se encuentran diferentes factores que pueden intervenir dentro la percepción en la calidad del servicio de las diferentes IPS de Sura, las dimensiones tangibles como intangibles juegan un papel primordial al momento de calificar los servicios. Los ítems de capacidad de respuesta y la empatía fueron los más afectados en el resultado de la encuesta, por lo que se sugiere implementar acciones de mejora que permitan reducir la insatisfacción del usuario y mejorar la prestación y calidad en el servicio.

Según los hallazgos encontrados mediante las dimensiones del modelo Servqual, se evidenció que las IPS de la EPS Sura a nivel general tiene una aceptación superior al 80% con falencias identificadas en dimensiones precisas tales como empatía y capacidad de respuesta.

Los tiempos de respuesta deben ser analizados cuidadosamente para buscar las causales por las que los usuarios presentaron desacuerdo en la respuesta, esto puede ser analizado desde la parte de la pandemia directamente o de una falencia presentada dentro de la IPS, ya sea por actitud, capacitación y conocimiento del personal. Cabe resaltar que el tema de pandemia retraso los trámites pendientes que tenían los usuarios tales como cirugía, exámenes, entre otros; puesto que se centró en la atención y detención del virus.

La fiabilidad de la IPS básica se encuentra en un porcentaje aceptable porque presenta una facturación correcta, pero expone demoras en la prestación de los servicios causando retrasos en la detección oportuna de enfermedades que afectan la población afiliada, largos tiempos de espera en diferentes canales tanto presenciales como virtuales, generando ineficiencia en la oportunidad efectiva.

Para finalizar, se puede evidenciar que existe un porcentaje apto de aceptación de manera general en relación a la atención recibida por parte de las IPS, donde se encontraron ítems que presentan acciones de mejora que se debe implementar por parte de Sura. Al haber finalizado la pandemia y con la apertura de todos los servicios, se pueden presentar mejoras en los ítems de baja calificación.

6. REFERENCIAS

Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93-107. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>

Bermúdez-Hernández, J., Palacios-Moya, L., Valencia-Arias, A., & Brand-Piedrahita, L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*, 9(6), 859-869. Recuperado de <https://jppres.com/jppres/a-proposed-model-of-user-satisfaction-with-medical-emergency-services/>

Casino, A. (2001). Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico 1. *Estudios de Economía aplicada*, 18(2), 83-104. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/301/30118209.pdf>

Comes, Y., Romina, S., Garbus, P., Mauro, M., Czerniecki, S., Vásquez, A., Sotelo, R., & Stolkiner, A. (2006). El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. *Anuario de Investigaciones*, 14, 201-209. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-16862007000100019&script=sci_arttext&tlng=en

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) 2da Ed. Legis.

EPS Sura. (2020). Informe de gestión 2020. Recuperado de <https://www.epssura.com/files/2020/informe-gestion-eps-2020-corporativo.pdf>

García-Echeverry, F. A., Moreno-Amézquita, J. E., Pinto-Bustamante, B. J., & Gómez-Córdoba, A. I. (2020). El derecho a la salud en tiempos de pandemia en Colombia: entre la inequidad endémica y el estado de emergencia. *Revista colombiana de bioética*, 15(1), 1-17. <https://doi.org/10.18270/rcb.v15i1.3079>

Purnamaningsih, P., & Rizkalla, N. (2020). The Role of Parasocial Interaction on Consumers' Intention to Purchase Beauty Products (El Papel De La Interacción Parasocial En La Intención De Los Consumidores De Comprar Productos De Belleza). *Revista CEA*, 6(12), 13-27.

Hershberger, S. (2003). The Growth of Structural Equation Modeling: 1994-2001. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 10(1), 35-46.

Ibarra-Morales, L. E., Woolfolk-Gallego, L. E., Meza-López, B. I., & Gelain-Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107.

Manrique-Hernández, E. F., Moreno-Montoya, J., Hurtado-Ortiz, A., Prieto-Alvarado, F. E., & Idrovo, Á. J. (2020). Desempeño del sistema de vigilancia colombiano durante la pandemia de COVID-19: evaluación rápida de los primeros 50 días. *Biomédica*, 40, 96-103. <https://doi.org/10.7705/biomedica.5582>

Rodríguez, S. (2010). *Barreras y Determinantes del Acceso a los Servicios de Salud en Colombia*. (Trabajo de maestría, Universitat Autònoma de Barcelona). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Sandra-Rodriguez-A/publication/266447314_Barreras_y_Determinantes_del_Acceso_a_los_Servicios_de_Sal

ud_en_Colombia/links/5500b9de0cf2d61f8210922a/Barreras-y-Determinantes-del-Acceso-a-los-Servicios-de-Salud-en-Colombia

Tremblay, P. y Gardner, R. (1996). On the growth of structural equation modeling in psychological journals. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 3(2), 93-104.

Uribe-Gómez, J. A., & Barrientos-Gómez, J. G. (2022). Análisis de indicadores de gestión del servicio de cirugía en una institución de salud de alta complejidad. *Revista CEA*, 8(16), e1852-e1852.

Vergara, J., Quesada, V., & Blanco, H. (2012). Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (35), 380-400. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362020.pdf>