



**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
 CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
 DESARROLLO**

**1. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN AL CUAL ESTÁ  
 ADSCRITO EL PROYECTO**

Facultad: Ciencias de la salud Programa Académico: Especialización en administración de la salud

Nombre del Grupo: Eblin Aragon Renteria, Yadira Celis Esteban, Juan Carlos Coba Rocha, Diana Ortiz Pipicano

Líder del grupo:	Dedicación: TC TP MT	
Código GrupLac:	Reconocido	Acuerdo Institucional
	Si Escalafón: No	

Líneas de Investigación:  
 1.  
 2.

Investigadores	Dedicación
Eblin Hableidy Aragon Renteria	Enfermera
Nilsa Yadira Celis Esteban	Enfermera
Juan Carlos Coba Rocha	Medico
Diana Isabel Ortiz Pipicano	Enfermera

Conformación y Trayectoria del Grupo de Investigación en el campo del proyecto.



Universidad  
 Católica  
 de Manizales

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
 CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
 DESARROLLO**

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título:	
Percepción de la calidad en los servicios de salud en la Clínica Profamilia Tequendama de Cali en el último trimestre del año 2019.	
Investigador Principal: Eblin Hableidy Aragon Renteria, Nilsa Yadira Celis Esteban, Juan Carlos Coba Rocha, Diana Isabel Ortiz Pipicano.	
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado Semillero
Línea de Investigación: Administración de la Salud	
Área de conocimiento a la que aplica: Ciencias de la salud	
Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud	
Lugar de Ejecución del Proyecto:	
Ciudad: Cali	Departamento: Valle del Cauca
Duración del Proyecto (periodos académicos):	
Tipo de Proyecto:	
Inv. Básica: SI	Inv. Aplicada: Dlllo Experimental o Tecnológico:
Financiación Solicitada:	
Valor solicitado UCM: \$	
Valor Contrapartida: \$	
Valor Total: \$	
Nombres Completos, dirección electrónica, teléfono e instituciones de hasta 4 investigadores expertos en el tema de la propuesta y que estén en disposición de evaluarla.	

1.
2.
3.
4.

### 3. RESUMEN (Máximo 500 palabras)

*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.*

En Colombia la calidad de la atención en salud es muy importante, el estado ha establecido diferentes normas y decretos que la promueven, es importante que las Instituciones validen la percepción de la calidad en cuanto a sus procesos, para cerrar las brechas presentadas en el proceso de atención pues es un deber Institucional brindar servicios con calidad y satisfacer las necesidades reales de los usuarios.

**OBJETIVO:** Establecer la percepción de calidad en los servicios de salud recibidos por los usuarios que asistieron a los servicios de la Clínica Profamilia Tequendama en el último trimestre del año 2019

**METODOLOGIA:** Cuantitativa descriptiva, se utilizara la encuesta SERVQUAL que es un cuestionario orientado a validar la percepción de la calidad mediante 22 preguntas cerradas que se realizaran con los usuarios de los diferentes servicios de Profamilia Tequendama.

**RESULTADOS ESPERADOS:** Conocer la percepción de calidad de los usuarios y proponer estrategias para que Profamilia intervenga aquellos procesos que puedan ser objeto de acciones de mejora.

**PALABRAS CLAVES:** Percepción, calidad, paciente, salud, usuarios.

#### 4. ABSTRACT

The quality of health care in Colombia is very important. The state has established different norms and decrees that promote it. It is important that the Institutions validate the perception of quality in terms of their processes in order to close the gaps presented in the process. It is an Institutional duty to provide quality services and meet the real needs of users.

**OBJECTIVE:** Adjust perception of quality offered by Profamilia Tequendama of the city of Cali in the last quarter of the year 2019 to their users.

**METHODOLOGY:** A quantitative descriptive such as the SERVQUAL survey will be used. This is a questionnaire aimed at validating the perception of quality through 22 closed questions that will be made with the users of the different services of Profamilia Tequendama.

**EXPECTED RESULTS:** To know the users' perception of quality and to propose strategies to Profamilia to intervene those processes that may be subject to improvement actions.

**KEY WORDS:** Perception, quality, patient, health, users.

#### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO (máximo 15 páginas Letra Arial 12, espacio sencillo)

### **5.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. PREGUNTAS DEL CONOCIMIENTO (máximo 1000 palabras)**

La percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención en los diferentes servicios de salud se ha convertido en un aspecto importante para las Instituciones, se evidencia aumento en el interés de conocer lo que percibe el usuario después de una atención médica o prestación de servicio, ya que las instituciones pueden obtener un conjunto de conceptos e información asociadas con la atención prestada. Toda la información que se recopila a través de los usuarios beneficiaría tanto a la Organización que otorga los servicios como a los usuarios frente a sus necesidades y perspectivas.<sup>1</sup>

El derecho a la salud es una de las ventajas más importantes que tenemos en el Sistema de Salud Colombiano; sin embargo la accesibilidad y la calidad en la atención prestada sigue siendo una de las barreras más percibidas por los usuarios, generando así insatisfacción para la mayoría de los colombianos.

Frente a la calidad en la atención, el Estado colombiano ha establecido diferentes disposiciones normativas para la prestación de los servicios de salud, entre ellas: la reforma de la salud a través de la Ley 100 de 1993 que reconoció la calidad como un aspecto fundamental en la atención; el Decreto 1011 de 2006 por el cual se creó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que está constituido por el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad; la Ley Estatutaria 1751 de 2015 que en su Artículo 6 señala que la calidad e idoneidad profesional son elementos esenciales para asegurar el goce efectivo del derecho a la salud, reconociendo la importancia de centrar los establecimientos, los servicios y las tecnologías en el usuario, a través del fortalecimiento de la formación del personal asistencial, la investigación científica y generación de procesos de evaluación de la calidad, y la Resolución 256 de 2016 que establece disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad y define los indicadores para monitorear la calidad en salud.<sup>2</sup>

A nivel mundial se han realizado muchos estudios donde evalúan la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud.

Un estudio realizado en Colombia sobre Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ese francisco de paula Santander. De acuerdo a los resultados arrojados por este estudio se identifica que para poder satisfacer las necesidades y perspectivas de los pacientes se debe brindar un cuidado holístico es decir tratar y curar al paciente como un todo incluyendo su familia y comunidad. también se puede observar que los profesionales de salud solo se enfocan en tratar y curar la

enfermedad mas no existe esa relación enfermera paciente que es lo que verdaderamente le interesa al usuario que le hable, que le expliquen sobre su condición de salud, los cambios que puede tener o presentar, y que sean honestos con la información brindada. También se puede analizar que la enfermera tiene a cargo muchos procesos administrativos con los que debe cumplir lo cual puede ser uno de los factores que impiden tener una relación más cercana con el paciente.<sup>3</sup>

Para que una atención en salud sea efectiva y que para el usuario sea la mejor experiencia debe abarcar todas las facetas que integran el ser humano, individuo, familia y comunidad. Está demostrado en las experiencias laborales, que la carga laboral de la profesional de enfermería es un condicionante negativo para que esta se ocupe de la atención integral con verdadera efectividad.

Profamilia es una entidad privada sin ánimo de lucro líder en garantizar los derechos sexuales y reproductivos de los colombianos, que incluye en sus procesos, una atención integral en salud que beneficie a los pacientes, familiares y comunidad.

Evaluar la calidad en la Clínica Profamilia Tequendama, tiene gran relevancia pues permitirá tener información que demuestre la realidad sobre la percepción de la atención recibida, esto permitirá a la gerencia y a la dirección implementar planes de mejora, sobretodo en el momento actual, donde Profamilia vela por la calidad en la atención de los pacientes atendidos, y continuamente capacita el personal para brindar una atención humanizada. Por tanto, se hace preciso identificar, la percepción que tiene la población atendida sobre la calidad de los servicios.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuál es la percepción de calidad de los servicios de salud recibidos por los usuarios que asistieron a la Clínica Profamilia Tequendama en el último trimestre del año 2019?

### **5.1. JUSTIFICACIÓN (máximo 1000 palabras)**

La calidad en la atención de los servicios de salud es la percepción que tienen las personas de un servicio brindado por el equipo de salud, al hablar de percepción de la calidad se refiere a un componente subjetivo que incluye la opinión en cuanto a competencia profesional, buena comunicación, trato amable y adecuado, respeto, solidaridad, instalaciones completas y en óptimas condiciones, tecnología avanzada, diagnósticos asertivos entre otras.<sup>1</sup>

Actualmente es necesario abordar la percepción de calidad en todas las Instituciones de salud, pues el paciente y sus opiniones son finalmente quienes definen el nivel de calidad en la atención de cada Institución.

Este tema es importante pues es uno de los pilares en la competitividad con otras empresas del sector además contribuyen a prestar unos servicios seguros e íntegros a la población. Las instituciones de salud deben validar su estado en cuanto a la percepción de calidad continuamente e identificar oportunidades de mejora que se logren intervenir.<sup>4</sup>

La Clínica Profamilia Tequendama de Cali presta los servicios a usuarios del régimen contributivo, subsidiado y particulares. Es importante Identificar cuáles son las deficiencias para intervenirlas y evaluar la satisfacción de los pacientes se convierte en una estrategia muy importante ya que es uno de los indicadores más utilizados como herramienta gerencial, para medir la calidad de los servicios, Cuando la sociedad cuente con servicios eficientes y que den respuesta a sus necesidades reales estaremos impactando de manera positiva.

Este trabajo permite ampliar y reforzar conocimientos pues se logra trabajar desde el área de la investigación la cual orienta hacia nuevos conceptos que pueden ser aplicados a la práctica laboral y profesional y así conocer en mayor medida la percepción de la calidad como atributo fundamental de la atención integral en salud. Se espera que los resultados obtenidos en esta investigación, permitan definir planes de mejoramiento continuo para la Clínica Profamilia Tequendama y también a futuro para otras Entidades de salud, que sean de gran beneficio para la empresa, usuarios y futuros estudios. Se contribuirá a las investigaciones que se han realizado para validar la atención en salud de la población de la ciudad de Cali.

Se evaluara la manera en la que se están realizando los procesos que involucran la salud y el bienestar de la población, se identificaran acciones de mejora que se presentaran a la alta gerencia como un aporte para próximos ajustes.

Se realizara la investigación mediante SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.<sup>5</sup>

### **5.1. OBJETIVOS (máximo 500 palabras)**

### **Objetivo general**

Medir la expectativa de calidad en los servicios de salud recibidos por los usuarios de la Clínica Profamilia Tequendama en el último trimestre del año 2019.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la expectativa de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los usuarios de Profamilia Tequendama.
- Caracterizar la población encuestada con la relación de expectativas de los usuarios con los servicios de la Clínica Profamilia Tequendama.
- Realizar propuesta de intervención para cumplimiento de las expectativas del usuario de la Clínica Profamilia Tequendama.

### **5.2. MARCO TEORICO (máximo 2000 palabras)**

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema.<sup>6</sup>

El termino calidad desde los inicios se involucra directamente con la salud, pues no podría brindarse una atención sanitaria excluyendo la calidad.

Florence Nightingale introdujo el tema de calidad en la salud, posterior a la guerra de Grimea (1858), realizó estudios de tasas de mortalidad de los hospitales militares y luego mejoro la calidad en la atención en salud mediante el control del ambiente y disminuyo la mortalidad de un 40 % a un 4 %.<sup>6</sup>

Durante las dos últimas décadas, la calidad del servicio se ha convertido en un área de especial interés para investigadores y gerentes, debido a su impacto en el desempeño de los negocios, la reducción de los costos, la lealtad del cliente y la rentabilidad.

Un cambio en la visión objetiva de la calidad del servicio se gesta a partir de Grönroos (1982 y 1984), quien manifiesta que dada su inmaterialidad, los servicios requieren una activa interacción entre el comprador y el proveedor. Esta relación origina el concepto de calidad del servicio percibida, que implica el juicio subjetivo del cliente sobre el servicio que recibe. Introducir la percepción conlleva formular el concepto de calidad del servicio.<sup>7</sup>

En la revisión de la literatura respecto a análisis y percepción de calidad se han identificado diversos instrumentos que son de utilidad para evaluar un servicio o empresa, dentro de esos instrumentos los más relacionados con este proyecto son:

SERVQHOS; hace referencia a aspectos valorados positivamente por los pacientes, se refiere a circunstancias del cuidado o de la asistencia en salud, aplicable solo a hospitales.

SERVPERF; (Cronin y Taylor, 1992): Mide la calidad de los servicios, evalúa las mismas categorías que la encuesta SERVQUAL elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. Esta encuesta tiene un alto grado de fiabilidad.<sup>8</sup>

SERVQUAL permite medir expectativa y satisfacción que son atributos característicos para evaluar calidad en la atención.

Basándose en la utilidad de las encuestas se elige trabajar con el modelo SERVQUAL.

Guillermo Ernesto Casalino-Carpio realiza un estudio relacionado con la Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima, mediante la encuesta SERVQUAL. El objetivo de este trabajo fue Determinar la calidad de servicio en los consultorios de medicina interna de un hospital general según la satisfacción percibida por los usuarios, fue un estudio de tipo descriptivo y transversal. Fueron encuestados 248 pacientes de los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, seleccionados a través de muestreo aleatorio sistemático. Se usó el cuestionario SERVQUAL modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Como resultado el estudio arrojó que en cuanto a la satisfacción global y satisfacción según las dimensiones de la calidad, existía una insatisfacción global, en cualquiera de sus niveles: de 55,64% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad de 55,24%; las dimensiones tangibles (52,42%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (43,95%) y empatía (41,53%). El estudio también demostró que las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones. La edad de 18 a 20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La instrucción secundaria o superior fue un factor asociado con insatisfacción global y en la dimensión empatía. La procedencia de zonas rurales se asoció con satisfacción global amplia y en las dimensiones respuesta rápida y seguridad. Finalmente se puede afirmar que una de las funciones principales de las entidades de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros en los que brindar un servicio de óptima calidad es un elemento fundamental para garantizarlos.<sup>9</sup>

El estudio reafirma que la población femenina y los jóvenes son los más críticos en el momento de recibir las atenciones de salud.

Con la reforma del sector en la década de los noventa, que creó el Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) mediante la ley 100 de 1993, contempló la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población.<sup>10</sup>

Es muy importante la calidad en la atención de la salud de todas las Instituciones, nacionales e internacionales, en Colombia las Instituciones de salud deben velar por una atención con calidad que depende del trabajo articulado de todos los actores del sistema.

Adicionalmente el estado estableció varias leyes y decretos con el fin de promover y preservar la calidad en la atención, entre ellos esta: el decreto 0903 de 2014 Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud, que aplica a las instituciones que voluntariamente decidan acreditarse, la ley 1751 de 2015 que es el nuevo sistema de atención Integral en salud, es una alternativa para solucionar problemas, para ello retoma estrategias como la atención Primaria en salud con enfoque familiar y comunitario, atención integral y con calidad, el artículo 57 decreto nacional 1011 del 2006 y por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Con el fin de evaluar y mejorar la calidad de la atención.<sup>11</sup>

Actualmente hay una constante preocupación por la calidad en los servicios de salud y la forma asertiva de evaluarla es mediante la percepción de los usuarios pues finalmente ellos son quienes pueden monitorizar y calificar en cierto modo la atención recibida.

En la Universidad católica de Santiago de Guayaquil se realizó un estudio de Evaluación de la calidad de la atención, en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, en el cual se concluyó que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez y el trato, además permitió acciones de mejora respecto a garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño y capacitar todo el personal.<sup>12</sup>

La atención humanizada y calidad genera impacto en la satisfacción del paciente, los pacientes esperan que la atención de una institución sea cálida, amable y resolutive.

En la Universidad del Este se realizó el estudio Efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos vs. hospitales privados en Puerto Rico liomary príncipe Ayala, los resultados demostraron que la dimensión que presenta mayor satisfacción de los clientes fue la tangible y esto se refiere a los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, tales como limpieza, las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales escritos.<sup>13</sup>

El estudio muestra que las características que el cliente puede percibir de manera objetiva, es factor importante para determinar la satisfacción del cliente, lo que se hace tangible para el usuario es utilizado por las organizaciones como estrategias de fidelización.

En San José del Guaviare se investigó como era la percepción de calidad en salud aplicado a la IPS Nueva Salud S.A.S, el resultado permitió guiar a los directivos de la empresa, sirvió como base para la implementación de estrategias que ayuden a mitigar las fallas de calidad en la atención en salud que presta a sus usuarios.<sup>14</sup>

El resultado de la gran mayoría de estudios tiene entre sus objetivos servir de referente a sus directivos en la implementación de estrategias de mejoramiento que busquen la satisfacción del cliente. Es claro que cuando hablamos de calidad se trata de solucionar las necesidades concretas de cada paciente, teniendo en cuenta la multiplicidad de variables que se puedan presentar.

En Cuba se realizó un estudio transversal en 30 pacientes diabéticos, sobre la calidad y satisfacción en la atención de la atención de pacientes diabéticos, se encontró que los pacientes con indicadores positivos fueron los pacientes que asistieron a las citas. El estudio muestra que la facilidad de la atención es fundamental para la relación médico paciente, siendo la entrevista medica la principal brecha encontrada.<sup>15</sup>

Para un usuario que demanda los servicios de salud la relación con el médico tratante es fundamental, este es generador de confianza o su atención puede ser barrera para la resolución de sus problemas de salud.

La percepción de la calidad en salud es un tema que se abarca tanto en instituciones privadas como públicas y que involucran varios aspectos como; el trato recibido por el personal, atención e información recibida, gestión administrativa y asistencial, continuidad en la atención entre otras.

La percepción comenzó a ser estudiada en el siglo XIX, es el primer proceso cognoscitivo, en el cual el individuo capta la información proveniente del exterior.<sup>16</sup>

Los métodos más usados para evaluar la percepción de calidad de la atención en los servicios de salud es mediante encuestas o entrevistas, Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen como método para medir la calidad de un servicio, la escala SERVQUAL como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets (1988) basada en la diferencia entre percepciones y expectativas (carácter normativo). Esta escala consta de 22 ítems que representan las cinco dimensiones de un servicio y son las siguientes:

1. Fiabilidad: Percepción del usuario sobre la capacidad de realizar un servicio en forma adecuada.
2. Capacidad de respuesta: Es la disposición para proporcionar un servicio con rapidez, puntualidad y oportunidad.
3. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, esta dimensión agrupa los siguientes criterios; profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.
4. Empatía: Es la capacidad de entender y comprender las necesidades por las que asiste el cliente a determinado servicio, esta dimensión agrupa los siguientes criterios; accesibilidad, comunicación, comprensión del cliente.
5. Tangibilidad: Es la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación.<sup>17</sup>

La encuesta SERVQUAL permitirá validar la calidad percibida por los usuarios atendidos en Profamilia Tequendama, entidad en la cual se realizara el estudio.

Profamilia fue fundada en 1965 en Bogotá, bajo el nombre de Asociación Pro Bienestar de la Familia Colombiana, como entidad privada, sin ánimo de lucro. Su fundador es el doctor Fernando Tamayo Ogliastri, médico ginecólogo. Hacia 1967 Profamilia se afilia a la Federación Internacional de Planificación Familiar, organización no gubernamental de ámbito mundial que tiene como objetivos generales la promoción de la salud reproductiva y la salud sexual.

Durante sus primeros años la fundación contó con el apoyo de figuras como Alberto Lleras y de Virgilio Barco, quienes eran allegados de su fundador. A través de los años Profamilia ha sido responsable por varias innovaciones en el ámbito de la salud reproductiva en Colombia. En 1969 se realiza por primera vez en Latinoamérica una emisión radial promoviendo la planificación familiar. En 1971 la primera vasectomía en Colombia con la puesta en marcha del programa de vasectomía y la distribución de anticonceptivos en áreas rurales, en 1973 se lleva a cabo las primeras ligaduras de trompas por laparoscopia en el país.

Aunque en un principio Profamilia se centraba en la disponibilidad de servicios reproductivos para la mujer, su ámbito fue expandiéndose durante la década de 1980. En 1985 Profamilia expande sus servicios y da inicio al Programa de Clínicas para el Hombre, en 1986 comienza a prestar servicios legales con la inauguración

del programa de Consultoría Jurídica Familiar, con la función de dar asesoría en materia legal para temas relacionados con la familia.

En el año 2000 la organización incorpora servicios relacionados al tema de la orientación sexual y en 2011 a raíz de la sentencia C-355 del 2006 de la Corte Constitucional, que despenalizó el aborto en tres circunstancias, comienza a brindar servicios de interrupción del embarazo.

**Misión:** Profamilia es una organización privada sin ánimo de lucro que promueve el respeto y el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de toda la población colombiana. A través de una gestión empresarial exitosa e innovación permanente, Profamilia garantiza altos niveles de calidad en su operación para contribuir al bienestar y desarrollo de los colombianos y ser un referente nacional e internacional.

**Visión:** En el 2020 seremos una empresa moderna, generadora de conocimiento, con altos estándares de calidad, reconocida como el referente en sexualidad, derechos sexuales y derechos reproductivos, creadora de soluciones para el desarrollo del país.<sup>18</sup>

Profamilia tiene sedes en casi todas las ciudades del país, incluyendo la ciudad de Cali donde se encuentran las sedes; Versalles, Aguablanca y Tequendama, la sede principal es Tequendama, la cual cuenta con los servicios de; consulta externa, laboratorio clínico, vacunación, cirugía, unidad de fertilidad, se realizan todos los procedimientos asistenciales ambulatorios de planificación familiar, cirugías ginecológicas y urológicas entre otros.

## **5.2. METODOLOGÍA PROPUESTA (máximo 1000 palabras)**

**Tipo de estudio:** El tipo de estudio es cuantitativo descriptivo, estos estudios son aquellos que permiten examinar datos de manera numérica y posterior a su recolección se analiza y realiza una hipótesis.

Este tipo de estudio sirve para analizar datos o componentes recolectados sobre diferentes aspectos, mediante la deducción o interpretación de los datos recopilados.

**Operacionalización de las variables:** Las variables de este estudio son acordes a los objetivos planteados y en base a los datos que arrojará el instrumento utilizado.

- Variables independientes: Aspectos tangibles, fiabilidad, respuesta rápida, seguridad, empatía.
- Variables dependientes: Edad, género, estado civil, escolaridad, régimen de salud, lugar de procedencia<sup>19</sup>

Tabla 1. Operacionalización de Variables Independientes						
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		
Es la variable que el investigador mide, manipula o selecciona para determinar su relación con los fenómenos observados	Promedio de los resultados obtenidos en las 5 dimensiones de las variables independientes	Aspectos tangibles	Es la percepción que tiene el usuario respecto a aspectos como: personas, infraestructura y objetos Si considera que la característica no es totalmente esencial, señalará el ítem número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señalará el número 7. Si la decisión no es muy definida, señalará uno de los números intermedios	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	VALOR	
					A	D
				1		
				2		
				3		
				4		
				5		
		6				
		7				
		Fiabilidad	Es la percepción que se tiene de la dinámica del servicio, en cuanto a eficiencia, eficacia, efectividad, repetición de servicios en caso de que se requiera y solución de problemas. Si considera que la característica no es totalmente esencial, señalará el ítem número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señalará el número 7. Si la decisión no es muy definida, señalará uno de los números intermedios.	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					A	D
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Respuesta rápida	Es la percepción que se tiene de un servicio que da una pronta atención y se evalúa teniendo en cuenta los siguientes factores: tiempo de espera, inicio, terminación y duración. Si considera que la característica no es totalmente esencial, señalará el ítem número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señalará el número 7. Si la decisión no es muy definida, señalará uno de los números intermedios.	Sumatoria de los resultados de los ítems				
		No ítems	Valor			
			A	D		
		1				
		2				
		3				
		4				
		5				
6						
7						
Seguridad	Es la percepción de la confianza que brinde un	Sumatoria de los resultados de los ítems				

			servicio de salud en el cual influyen; cortesía, servicialidad, competencia y credibilidad. Si considera que la característica no es totalmente esencial, señalara el ítem número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señalara el número 7. Si la decisión no es muy definida, señalara uno de los números intermedios.	No Ítems	Valor	
				1	A	D
				2		
				3		
				4		
				5		
				6		
				7		
		Empatía	Es la percepción de los cuidados y la atención individualizada en los cuales influyen personalización y conocimiento del usuario. Si considera que la característica no es totalmente esencial, señalara el ítem número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señalara el número 7. Si la decisión no es muy definida, señalara uno de los números intermedios.	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No Ítems	valor	
				1	A	D
				2		
				3		
				4		
				5		
				6		
				7		
<b>Tabla 2. Operacionalización de Variables Dependientes</b>						
<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>INDICADOR</b>		
Factor observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente	Promedio de los resultados obtenidos de las 6 dimensiones de la variable dependiente	Edad	total de cada una de las dimensiones, edad, genero, estado civil, escolaridad, régimen de salud, lugar de procedencia de las variables dependientes	sumatoria de los resultados de los ítems		
		Genero		No de ítems	valor	
		Estado civil		1	Total	
		Escolaridad		2		
		Régimen de Salud		3		
		Lugar de Procedencia		4		
				5		
				6		
				7		
	8					

**Población y muestra:** Población; es el conjunto de personas o cosas que pueden ser analizados mediante la estadística a causa de la elaboración de muestreos.<sup>20</sup>

La percepción de la calidad se validara con los usuarios de la Clínica Profamilia Tequendama quien presta sus servicios aproximadamente a 1.681.937 usuarios del régimen contributivo, subsidiado y particulares, en servicios de salud sexual y salud reproductiva, Del total de la población atendida en Profamilia, el 88% corresponde a mujeres y un 12% a hombres. Los rangos de edades de las personas atendidas van de los 15 a los 44 años, en el último trimestre se atendieron aproximadamente 420,484 pacientes.

Muestra; es una porción representativa de una población, se elegirá de forma aleatoria una muestra de la población atendida en cada uno de los servicios, en el último trimestre del año 2019, la muestra será constituida por 326 pacientes con un margen de error de 5 y una confiabilidad del 95%.

**Instrumento:** La recolección de la información se realizara mediante la utilización de la encuesta SERVQUAL de calidad de servicio, inicialmente diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, la cual proporciona un soporte metodológico adecuado, tanto para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a un servicio, como para evaluar la percepción de la prestación del mismo. Es un instrumento con un alto nivel de fiabilidad y validez. Esta encuesta consta de 22 preguntas cerradas que permiten medir la percepción y expectativa del cliente externo respecto al servicio a recibir o recibido, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, cada pregunta permite dar una calificación de 1 a 7, siendo 7 “totalmente de acuerdo”.<sup>21</sup>

## **CUESTIONARIO SERVQUAL**

*Instrucciones: Basado en su experiencia como usuario de los servicios de salud, piense en el tipo de institución de salud que brindaría una excelente calidad en el servicio.*

*Gracias por su colaboración.*

*Código de la institución  
Código del municipio según la DIAN más las iniciales de la IPS (Todo unido).*

---

*Datos generales  
1. Nombre de la institución*

2. Área de trabajo prestadora del servicio. Marque UNA SOLA OPCIÓN.  
2.1 Directiva \_\_\_\_ 2.2 Apoyo operativo \_\_\_\_ 2.3 Asistencial ambulatorio \_\_\_\_  
2.4 Asistencial hospitalario \_\_\_\_ 2.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico \_\_\_\_

3. Edad (años cumplidos) \_\_\_\_

4. Sexo

4.1. Hombre \_\_\_\_ 4.2 Mujer \_\_\_\_

5. Estado civil.

5.1 Casado \_\_\_\_ 5.2 Separado \_\_\_\_ 5.3 Soltero \_\_\_\_ 5.4 Unión Libre \_\_\_\_  
5.5 Viudo \_\_\_\_

6. Escolaridad.

6.1 Primaria \_\_\_\_ 6.2 Secundaria \_\_\_\_ 6.3 Técnico \_\_\_\_ 6.4 Universitaria \_\_\_\_ 6.5  
Posgrado \_\_\_\_

7. Zona de procedencia

7.1 Zona urbana \_\_\_\_ 7.2 Zona rural \_\_\_\_

8. Tipo de régimen en salud

8.1 Contributivo \_\_\_\_ 8.2 Subsidiado \_\_\_\_ 8.3 No asegurado \_\_\_\_

*Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, señale el número 1.  
Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de  
salud, señale el número 7. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los  
números intermedios.*

*No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un  
número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones de  
salud que ofrecen una excelente calidad en el servicio.*

*1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos*

*1 2 3 4 5 6 7*

*2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.*

*1 2 3 4 5 6 7*

*3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.*

*1 2 3 4 5 6 7*

*4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser  
atractivos a la vista en las instituciones de salud.*

	1 2 3 4 5 6 7
5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir	1 2 3 4 5 6 7
6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo	1 2 3 4 5 6 7
7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.	1 2 3 4 5 6 7
8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo.	1 2 3 4 5 6 7
9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.	1 2 3 4 5 6 7
10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios	1 2 3 4 5 6 7
11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.	1 2 3 4 5 6 7
14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.	1 2 3 4 5 6 7
15. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud	1 2 3 4 5 6 7
16. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
18. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.	1 2 3 4 5 6 7
19. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.	1 2 3 4 5 6 7

- 1 2 3 4 5 6 7  
20. *Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.*
- 1 2 3 4 5 6 7  
21. *Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.*
- 1 2 3 4 5 6 7  
22. *Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes.*
- 1 2 3 4 5 6 7

### **Cuestionario de medición 2. Servicio recibido**

*El siguiente cuestionario contiene aspectos con respecto al servicio que usted recibe en esta institución de salud. Por favor califique según como usted percibe que recibió cada característica, número 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y el número 7 significa que está totalmente de acuerdo con el aspecto. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los números intermedios.*

*No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted percibe respecto a las institución.*

1. *La institución de salud cuenta con equipos modernos*  
1 2 3 4 5 6 7
2. *Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva.*  
1 2 3 4 5 6 7
3. *Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia.*  
1 2 3 4 5 6 7
4. *Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista.*  
1 2 3 4 5 6 7
5. *Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace*  
1 2 3 4 5 6 7
6. *Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo*  
1 2 3 4 5 6 7
7. *La institución de salud presta el servicio correcto a la primera.*  
1 2 3 4 5 6 7
8. *La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo*  
1 2 3 4 5 6 7
9. *La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores*

- |   |               |
|---|---------------|
|   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10. Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11. Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio.                                | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12. Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo.                      | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13. Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo.        | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza.                   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 15. Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación)                | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 16. Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted.                      | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 17. Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas.            | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 18. La institución de salud le da atención individual.  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 19. La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los clientes.                          | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 20. La institución de salud tienen empleados que dan a los clientes atención personal.                    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 21. La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses.   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 22. Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas.                       | 1 2 3 4 5 6 7 |

### **CUESTIONARIO 3. DEL SERVQUAL**

**Instrucciones:** A continuación se listan cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud. Deseamos conocer que tan importante es cada una de

*esas características si usted está evaluando los servicios de salud. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100.*

- 1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación. Puntos:*
  - 2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente. Puntos:*
  - 3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio. Puntos:*
  - 4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza. Puntos:*
  - 5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes. Puntos:*
- Total de puntos distribuidos 100 puntos.<sup>21</sup>*

**Procedimiento de recolección de la información:** Inicialmente se solicitara autorización mediante una carta al director médico y a la gerencia de la Clínica Profamilia Tequendama, una vez se cuente con la autorización se procederá a pactar y confirmar los días para encuestar a los usuarios, según lo sugerido por la clínica, que permita facilitar la realización de las encuestas, la recolección de la información será por fuente primaria mediante encuestas que se aplicaran de manera aleatoria a los usuarios que consultan a los diferentes servicios, se abordaran en las salas de espera y se dará la explicación del motivo de la encuesta, se diligenciará el consentimiento informado y se brindara ayuda respecto al correcto diligenciamiento.

**Plan de análisis:** Para determinar la percepción de calidad en los adolescentes, jóvenes y adultos, atendidos en el último trimestre del 2019, se aplicaran las encuestas, se utilizara Excell para el diseño de la base de datos, el procesamiento y análisis de la información, para a edición final del informe se utilizara Word. Con las cifras resultantes se hará el análisis final del comportamiento de las respuestas. En el modelo SERVQUAL cada dimensión dispone de un conjunto de preguntas que se miden de (1) como totalmente desacuerdo a (7) totalmente de acuerdo para evaluar fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad y empatía. se sumara cada respuesta en cada ítem y se analizara los porcentajes para validar la calidad en la atención de los servicios de salud sexual y reproductiva.<sup>22</sup>

Se hará una análisis univariante que utilizara variables cuantitativas descriptivas, se calcularan medidas de tendencia central (media, mediana y moda) para evaluar los efectos de una variable independiente sobre una variable dependiente, haciendo énfasis en una variable a la vez y describir su comportamiento (variables; edad, sexo, escolaridad, estado civil, área de procedencia, régimen de salud), el estudio se complementara con un análisis bivariado con el objetivo de hacer relaciones de causalidad o asociación entre las variables, tomadas en la misma muestra es decir un análisis correlacional que permitirá identificar que variables influyen en la percepción de calidad de los usuarios, en nivel de medición de los datos serán nominales ubicados en categorías que inician en totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.<sup>23</sup>

### 5.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Resultado	Responsable	Mes												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Planeación del estudio	Lluvia de ideas para identificar o elegir el tema a investigar	Grupo de Investigación					X								
	Revisión de fuentes bibliográficas						X								
	Realización de los objetivos, planteamiento del problema y pregunta de investigación.							X							
Selección de la población.	Realización de marco teórico, metodología y resultados esperados.								X						
	Planeación del cronograma y presupuesto.								X						
	Resumen y presentación del proyecto a realizar.		Grupo de Investigación								X				



- Promover la importancia de las dimensiones de calidad entre los servicios de la clínica
- Recomendar intervenciones de acuerdo a las oportunidades de mejora identificadas en la presente investigación.

#### **5.5. ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN (Considerar el documento: Productos de ejercicios de investigación, proyección social e innovación, anexo a esta convocatoria)**

Para difundir los resultados del proyecto se desarrollara una presentación con los directivos la clínica Profamilia Tequendama, gerente, directora médica y coordinadores de área, se detallaran los resultados y las conclusiones que arrojo el análisis del instrumento SERVQUAL, se realizara un boletín informativo que se desplegará a todas las sedes con la socialización de los resultados, además se sugerirán estrategias o acciones de mejoramiento. Posterior se enviara un informe final a la sede principal de Profamilia localizada en la ciudad de Bogotá y finalmente se publicara en una revista de investigación.

#### **5.6. COMPONENTE ÉTICO E IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DEL CONOCIMIENTO**

Conforme con las disposiciones sobre normas éticas internacionales para las investigaciones biomédicas y los principios de respeto, beneficencia y justicia en las investigaciones con seres humanos publicadas en 1996 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) respaldadas en la declaración de Helsinki y a las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Para realización de esta investigación se tendrá en cuenta la RESOLUCION N° 008430 de 1993 Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.<sup>24</sup>

Este proyecto de investigación es considerado sin riesgo, en concordancia con el artículo 11° debido a que es de tipo documental, mediante el diligenciamiento de encuestas, no se realizara ninguna intervencion en las variables biológicas, psicológicas, fisiológicas o sociales de los participantes.

## 6. Presupuesto

**NOTA:** El presupuesto deberá tener revisión del CIPD y la Vicerrectoría Económico Financiera.

### Presupuesto Global por Fuentes de Financiación

RUBROS	FUENTES				TOTAL
	UCM		CONTRAPARTIDA		
	Recurrentes	No Recurrentes	Recurrentes	No Recurrentes	
HONORARIOS PERSONAL	\$4.800.000				\$4.800.000
EQUIPOS	\$1.000.000				\$1.000.000
SOFTWARE	\$600.000				\$600.000
MATERIALES		\$100.000			\$100.000
SALIDAS DE CAMPO	\$1.500.000				\$1.500.000
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO					
PUBLICACIONES Y PATENTES		\$200.000			\$200.000
SERVICIOS TECNICOS	\$400.000				\$400.000
VIAJES					
CONSTRUCCIONES					
MANTENIMIENTO					
<b>TOTAL</b>	<b>\$8.300.000</b>	<b>\$300.000</b>			<b>\$8.600.000</b>

Revisó. Centro de Investigación, Proyección y Desarrollo

Revisó. Vicerrectoría Económico Financiera

**Presupuesto Global de la Propuesta por Periodo Académico**

RUBROS	Periodo 1				Periodo 2			
	UCM		CONTRAPARTIDA		UCM		CONTRAPARTIDA	
	Recurren tes	No recurren tes						
PERSONAL	\$2.400.000				\$2.400.000			
EQUIPOS	\$500.000				\$500.000			
SOFTWARE	\$300.000				\$300.000			
MATERIALES						\$100.000		
SALIDAS DE CAMPO					\$1.500.000			
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO								
PUBLICACIONES Y PATENTES						\$200.000		
SERVICIOS TECNICOS					\$400.000			
VIAJES								
CONSTRUCCIONES								
MANTENIMIENTO								

*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.*

<b>TOTAL</b>	\$3.200.000				\$5.100.000	\$300.000		
--------------	-------------	--	--	--	-------------	-----------	--	--

**Descripción de los gastos de personal (Recurrentes)**

Nombre del Investigador	Formación Académica	Rol en el proyecto	Tipo de vinculación UCM	Dedicación Horas/semana	RECURSOS		TOTAL
					UCM	CONTRAPARTIDA	
Eblin Aragon Renteria	Enfermera	Investigador	Estudiante	8 horas semanales/ 5 meses	\$1.200.000		\$1.200.000
Nilsa Yadira Celis Esteban	Enfermera	Investigador	Estudiante	8 horas semanales/ 5 meses	\$1.200.000		\$1.200.000
Juan Carlos Coba Rocha	Medico	Investigador	Estudiante	8 horas semanales/ 5 meses	\$1.200.000		\$1.200.000
Diana Isabel Ortiz Pipicano	Enfermera	Investigador	Estudiante	8 horas semanales/ 5 meses	\$1.200.000		\$1.200.000

**Descripción de equipos que se planea adquirir (No recurrentes)**

EQUIPO	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		TOTAL
		UCM	CONTRAPARTIDA	
<b>Total</b>				

**Descripción de equipos de uso propio (Recurrentes)**

*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.*

EQUIPO	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		TOTAL
		UCM	CONTRAPARTIDA	
Computador portátil	Tabulación y análisis de datos		\$1.000.000	\$1.000.000
<b>Total</b>			\$1.000.000	

**Descripción del software que se planea adquirir (No recurrentes)**

SOFTWARE	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		TOTAL
		UCM	CONTRAPARTIDA	
Paquete office	Almacenamiento, digitación de la información y análisis estadístico		\$600.000	\$600.000
<b>Total</b>				\$600.000

**Descripción del software –uso propio de la Universidad (Recurrentes)**

SOFTWARE	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		TOTAL
		UCM	CONTRAPARTIDA	
<b>Total</b>				

**Valoración salida de campo (No recurrentes)**

Lugar	Justificación	Costo transporte por desplazamiento	Costo Alimentación por día	Costo Hospedaje por noche	Número de días	Recursos		Total
						UCM	Contrapartida	

Cali	Recolección de información	\$15.000	\$10.000		96 días	\$2.400.000		\$2.400.000
Cali	Recolección de información	\$15.000	\$10.000		96 días	\$2.400.000		\$2.400.000
Cali	Recolección de información	\$15.000	\$10.000		96 días	\$2.400.000		\$2.400.000

### **Materiales y suministros (No recurrentes)**

Cantidad	Material	Justificación	Valor Unidad	Recursos		Total
				UCM	Contrapartida	
400	Papelería	Aplicación de encuestas	\$200	\$80.000		
50	lapiceros	Aplicación de encuestas	\$400	\$20.000		

Los materiales pueden agruparse por categorías: vidriería, reactivos, papelería, etc.

### **Servicios Técnicos (No recurrentes)**

Tipo de Servicio Técnico	Justificación	Recursos		Total
		UCM	Contrapartida	

### **Adquisición de Bibliografía (No recurrentes)**

*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.*

Nombre del texto	Descripción (Autores, edición, editorial, año)	Justificación	Recursos		Total
			UCM	Contrapartida	

**Descripción y Justificación de los viajes para difusión de resultados (No recurrentes)**

Lugar	Justificación	Costo de inscripción en el evento	Costo transporte (Ida y regreso)	Costo Alimentación por día	Costo Hospedaje por noche	Número de días	Recursos		Total
							UCM	Contrapartida	

**Proyección de costos de publicación y difusión (No recurrentes)  
 (Cartillas, boletines, libros, capítulos de libro, publicación en revistas)**

Tipo de publicación	Número de ejemplares	Justificación	Recursos		Total
			UCM	Contrapartida	

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. María E. Delgado-Gallego<sup>1</sup>, María L. Vázquez-Navarrete<sup>2</sup> y Lygia de Moraes-Vanderlei. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. salud pública. (Col). 2010; 12 (4): 533-545.
2. Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ. Salud. (Col). 2018; 20(2):97-110.
3. Luz Marina Bautista. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. AQUICHAN (Col). 2008; 8 (1): 74-84
4. IUV Universidad, 22 de mayo 2018. [Internet Blog]. [Consultado el 17 de mayo 2019]. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
5. Medwave 2003, ¿Que es SERVQUAL? [Internet Blog]. [Consultado el 20 de mayo 2019]. Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
6. Vidal Chandía Y, Enfermera Central de Esterilización. Clínica Sanatorio Alemán de Concepción 2006. 4-6
7. Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela A, Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing, Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 20 (34): 237-258, julio-diciembre de 2007
8. Dirección de modernización y calidad de los servicios municipales. Encuestas de satisfacción 2014 [Internet Blog]. [Consultado el 20 de junio 2019]. Disponible en: [www.castello.es/.../MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISE](http://www.castello.es/.../MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISE)
9. Casalino.Carpio, Guillermo, Ernesto, Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual , Peru 2008 [Internet Blog]. [Consultado el 20 de junio 2019]. Disponible en: [sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf)
10. Kerguelén Botero CA, Calidad en salud en Colombia los principios, ministerio de la protección social, programa de apoyo a la reforma de salud PARS. 2008. 15-29.
11. Marco legal Colombiano Milagro, [Internet Blog]. [Consultado el 20 de julio 2019]. Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/sua/Paginas/Marlegcol.aspx>
12. Vera M, Wendy A, Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Guayaquil, Ecuador 2018.

13. Liomary Príncipe A, Rosaliz Santiago O, efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos vs. hospitales privados en puerto rico. Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 10, No. 5, 2017, pp. 1-11
14. Ayerbe, Sabogal, N, L. percepción de calidad en salud aplicado a la Ips Nueva salud S.A.S. de san José del Guaviare y propuesta de acción para la mejora. San José del Guaviare 2015.
15. Yamila R, Roilán MS, Monica GB, Percepción de los pacientes diabéticos tipo 2 acerca de la calidad y satisfacción con la atención médica en consulta, Universidad de Ciencias Médicas. Cienfuegos, Cuba 2018
16. Ciencia y salud, significados [Internet Blog]. [Consultado el 18 de junio 2019]. Disponible en: <https://www.significados.com/percepcion/>
17. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales, Encuestas de satisfacción. 2014. 3-25.
18. Página Profamilia. [Internet Blog]. [Consultado el 20 de junio 2019]. Disponible en: <https://profamilia.org.co/somos/>
19. Cuspid, Euler, R. Cabrera, Salazar, J,D Achicanoy M artinez. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital lorencita villegas de santos E.S.E. san juan de pasto 2016.
20. Concepto de población. [Internet Blog]. [Consultado el 20 de junio 2019]. Disponible en: <https://concepto.de/poblacion/#ixzz5rVDS7OEY>
21. Barranco, Caceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernandez, Puyol Estudio sobre la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife. 2002. 1-7
22. Gestión de operaciones, El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet Blog]. [Consultado el 20 de junio 2019]. Disponible en: <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
23. Analisis Univeriado y Bivariado [Internet Blog]. [Consultado el 06 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com/13103865/diferencias-entre-analisis-bivariado-y-multivariado>
24. Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS), Organización Mundial de la Salud. Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos. Ginebra 2002