

**Satisfacción y expectativas  
de los servicios gremiales**

**ASOCUPAC**



**Autores****GRUPO INVESTIGADOR****Ibrahim Consumer Behaviors**

Fundadora y CEO

Mónica María Gil Ibrahim

Celular +57 3118068972

Bogotá, D.C., Colombia

comercial@ibrahim.com.co

www.ibrahim.com.co

**En Nombre de la Asociación Cuidados Paliativos de Colombia - ASOCUPAC****Directora Ejecutiva**

Martha Lucía Franco Garrido

**JUNTA DIRECTIVA****Presidente**

Paola Marcela Ruiz Ospina

**Vicepresidente**

Juan Guillermo Santacruz Escudero

**Tesorero**

Hugo Chacón Donoso

**Fiscal**

Nathalie Olano Duque

**Secretario**

Karin Natalia Perdomo Nuñez

**Suplentes**

Ximena García Quintero

Claudia Cristina Ospina Grisales

Cesar Antonio Consuegra Pareja

Jose Luis Moreno Chacón

Carlos Alfonso Chávarro Domínguez

**ASOCUPAC**

Colombia, Sudamérica

Celular: +57 3188032940

Cali, Colombia

direjecutiva@paliativoscolombia.org

www.paliativoscolombia.org

**Diseño y Diagramación**

Mónica Mateus Toledo

**Bogotá D.C, Febrero del 2020**

La reproducción total o parcial de esta obra, por cualquier medio, incluido el electrónico, solamente pueden realizarse con el permiso expreso de ASOCUPAC e IBRAHM C.B para fines expresamente comerciales. Y sólo se permiten el uso de la información con fines científicos y educativos.

Este documento debe citarse: Asocupac & Ibrahim CB (2020). Caracterización Ocupacional: Miembros Asociación Cuidados Paliativos de Colombia.

Impreso y hecho en Colombia, 2020.



# ÍNDICE

Presentación	
Introducción	4
Objetivos	5
Miembros de ASOCUPAC	6
Estaría interesado y autorizaría que se publique en la página Web los datos de contacto para fortalecer la red de Cuidados Paliativos?	7
Nivel de satisfacción para la representación gremial	7
Nivel de satisfacción en lo relacionado a las acciones en pro del Desarrollo de la Política Sanitaria sobre CP	8
Construcción, fortalecimiento y socialización de la red profesional	8
Promoción, asesoramiento y socialización sobre el desarrollo e implementación de procesos institucionales	9
Gestión de conocimiento y socialización para el avance e integración de los cuidados paliativos	9
Gestión para el desarrollo sectorial	10
Desarrollo sectorial mediante la promoción de actividades científicas e investigativas y socialización	10
Visibilización y socialización de la asociación	11
Articulación internacional en la práctica de CP y su correspondiente socialización	11
Promoción y socialización de las prácticas trans-disciplinar de los equipos de CP	12
Educación que ofrece y/o promueve ASOCUPAC	12
Acciones de socialización y sensibilización comunitaria frente a la gestión y programas de CP	13
Programas académicos (Especializaciones, maestrías, doctorados)	13
Actividades educativas (Diplomados, talleres, cursos, rotaciones)	14
Información que brinda ASOCUPAC	14
Información que le interesa recibir de ASOCUPAC	15
Repositorios y actualidad de documentos que tiene dispuestos ASOCUPAC (Normas y jurisprudencia CP)	16
Conclusiones y Recomendaciones	16

# INTRODUCCIÓN

Considerando los aspectos misionales de la **Asociación Cuidados Paliativos de Colombia -ASOCUPAC**, se efectuó una evaluación sobre el grado de satisfacción de los asociados con la asociación y establecer las expectativas de los servicios gremiales por parte de ASOCUPAC, lo cual permite establecer la percepción que tienen sobre el desarrollo de estos y orientar la planeación estratégica de mediano y largo plazo, así como la evaluación, asignación de recursos y desarrollo de alianzas en pro del desarrollo y consolidación de la gestión gremial relacionados con: Representación gremial, desarrollo de política sanitaria, procesos institucionales, red profesional, avance en CP, desarrollo sectorial, actividades científicas e investigativas, visibilización, articulación internacional, prácticas transdisciplinar, educación, socialización y sensibilización comunitaria, programas académicos, actividades educativas, información y repositorios documentales.

En la evaluación, se contó del Total de participantes en el estudio de caracterización ocupacional (89), el 77.5% estaba conformado por miembros de ASOCUPAC (69) de los cuales el 88.4% evaluaron el NIVEL DE SATISFACCION, lo que permite derivar un con un nivel de confianza del 95% y un error máximo aceptable del 4%, considerando como universo muestral a los asociados participantes en el estudio de Caracterización Ocupacional, lo que permitirá extrapolar los resultados para sustentar la orientación estratégica.

La evaluación se realizó en una escala continua de 1 a 5, donde 1 correspondía a estar muy insatisfecho con la gestión en cada factor y 5 muy satisfecho con esta gestión para los diferentes factores misionales, que permitirá establecer la primera línea de base para la construcción de indicadores y la estructuración de los planes de mejoramiento que orienten la planeación estratégica de la institución.

# OBJETIVOS

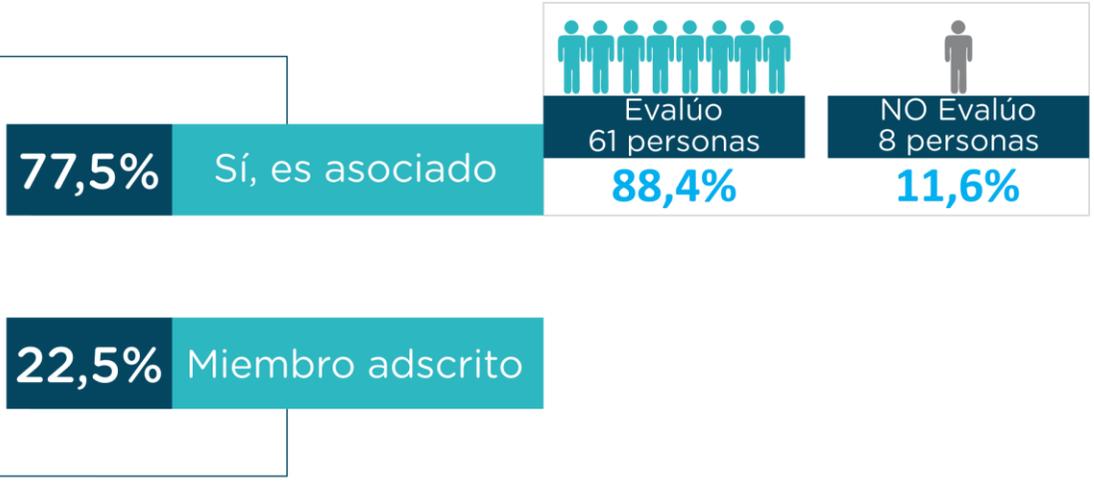
## General

Disponer de un modelo de evaluación y monitoreo para el desarrollo de planes de mejoramiento de ASOCUPAC, que permita fortalecer las relaciones y oferta de servicios con sus asociados.

## Específicos

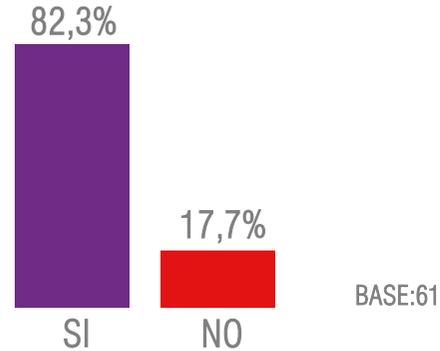
1. Establecer el interés prospectivo para la publicación y gestión de la RED GCP.
2. Evaluar el nivel de satisfacción y expectativas de los servicios gremiales por parte de ASOCUPAC.
3. Establecer la naturaleza y tipo de información que requieren y privilegian los asociados les suministre ASOCUPAC.

# Miembros de ASOCUPAC



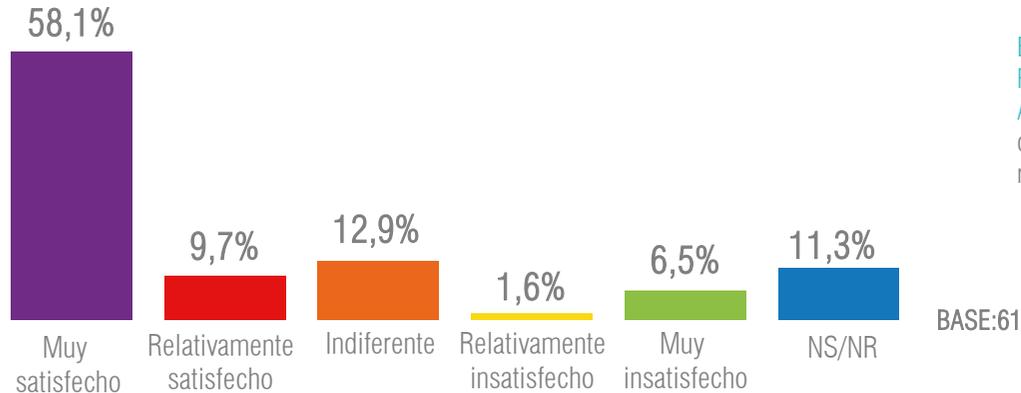
Número participantes=89

## ¿Estaría interesado y autorizaría que se publique en la página Web los datos de contacto para fortalecer la red de Cuidados Paliativos?



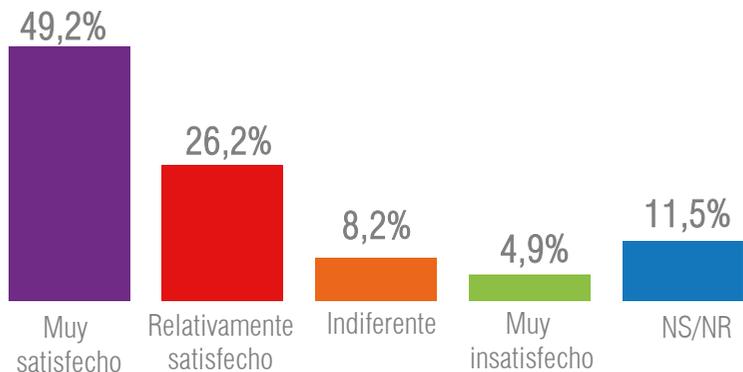
Se evidencia un claro interés por parte de los integrantes de los GCP en la conformación y promoción de la Red Profesional.

## Nivel de satisfacción para la representación gremial



El NIVEL DE SATISFACCIÓN para la REPRESENTACIÓN GREMIAL que realiza ASOCUPAC fue calificada con 4.5, donde el 67.8% de los evaluadores consideran estar muy o relativamente satisfechos.

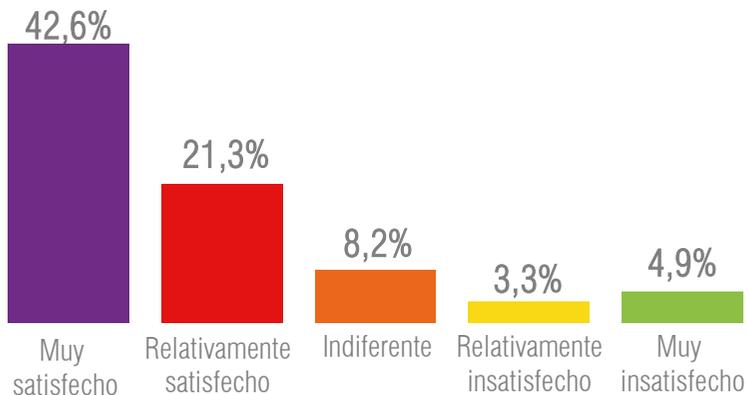
## Nivel de satisfacción en lo relacionado a las acciones en pro del Desarrollo de la Política Sanitaria sobre CP



En cuanto a las acciones en pro del DESARROLLO DE LA POLÍTICA SANITARIA, los evaluadores otorgaron un NIVEL DE SATISFACCIÓN a la gestión de la asociación de 4.5, donde el 75.4% están estar muy o relativamente satisfechos.

BASE:61

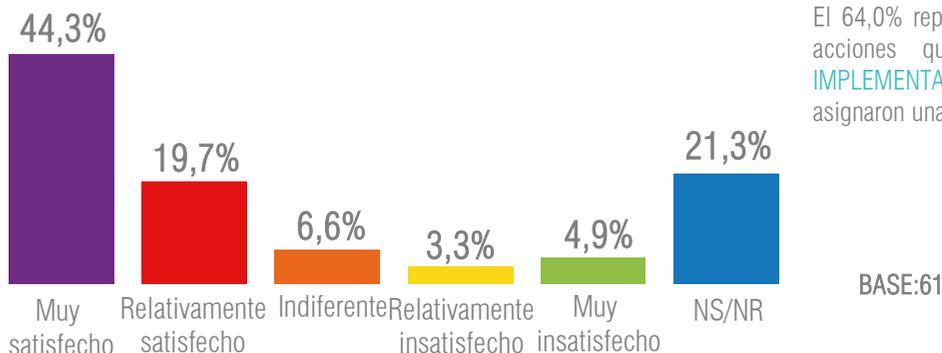
## Construcción, fortalecimiento y socialización de la red profesional



La valoración de **SATISFACCIÓN** para la promoción que adelanta **ASOCUPAC** de la **RED PROFESIONAL** de CP, fue de 4.6, estableciéndose que el 63.9% reportar estar muy o relativamente satisfechos con la gestión.

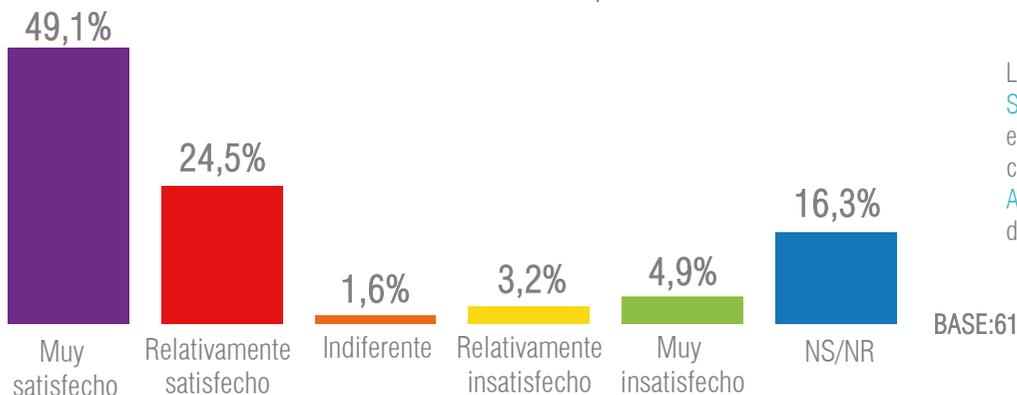
BASE:61

## Promoción, asesoramiento y socialización sobre el desarrollo e implementación de procesos institucionales



El 64,0% reportan estar muy o relativamente satisfechos con las acciones que realiza ASOCUPAC sobre el desarrollo e IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS INSTITUCIONALES de CP y asignaron una calificación de 4.5 a su NIVEL de SATISFACCIÓN.

## Gestión de conocimiento y socialización para el avance e integración de los cuidados paliativos

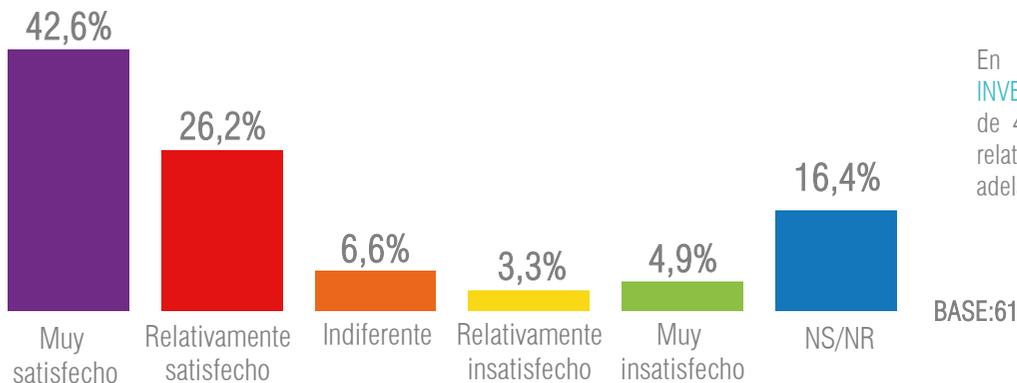


La puntuación alcanzada en el NIVEL DE SATISFACCIÓN en este factor fue de 4.6, donde están muy o relativamente satisfechos el 73.6% consideran satisfactorias las acciones de ASOCUPAC en pro del AVANCE e INTEGRACIÓN de los CP.



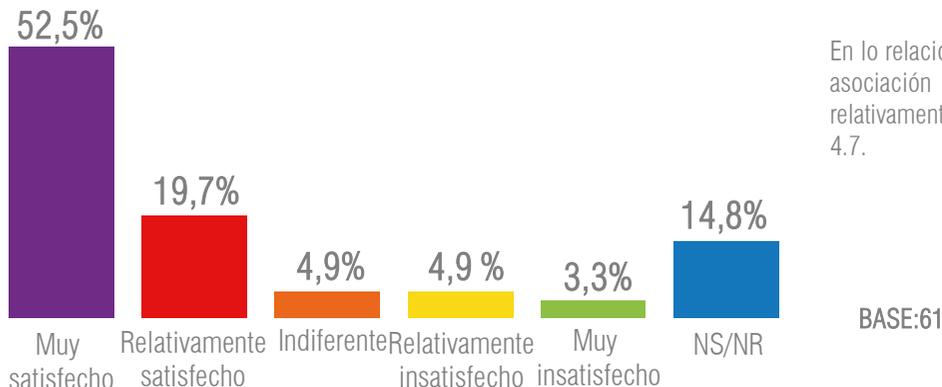
El 68.9% indican estar muy o relativamente satisfechos con la gestión que adelanta ASOCUPAC en lo relacionado con el DESARROLLO SECTORIAL y asignaron una puntuación al NIVEL DE SATISFACCIÓN de 4.7.

## Desarrollo sectorial mediante la promoción de actividades científicas e investigativas y socialización



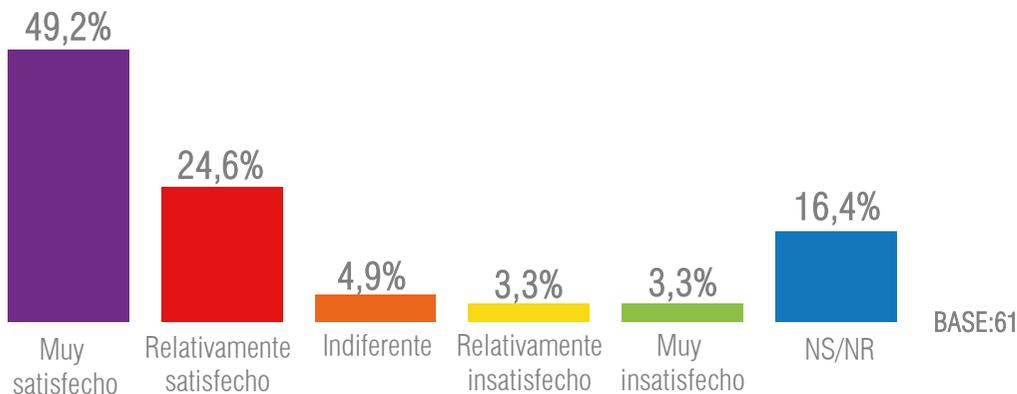
En cuanto a las ACTIVIDADES CIENTÍFICAS E INVESTIGATIVAS, el NIVEL DE SATISFACCIÓN fue de 4.5, donde el 68.8% consideran estar muy o relativamente satisfechos con la PROMOCIÓN que adelanta la asociación.

## Visibilización y socialización de la asociación



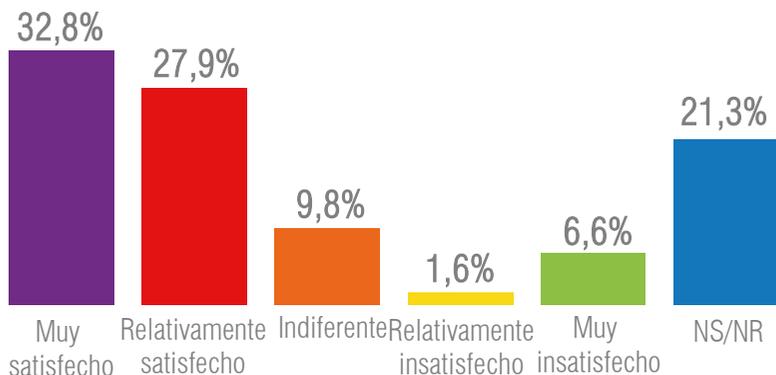
En lo relacionado a la **VISIBILIZACIÓN** y **SOCIALIZACIÓN** tanto de la asociación como de los CP, el **72.2%** consideran estar muy o relativamente satisfechos y califican el **NIVEL DE SATISFACCIÓN** en 4.7.

## Articulación internacional en la práctica de CP y su correspondiente socialización



En cuanto al factor de la **ARTICULACIÓN INTERNACIONAL** se alcanzó un **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de 4.7 frente a las acciones que adelanta **ASOCUPAC**, donde el 73.8% reportan estar muy o relativamente satisfechos.

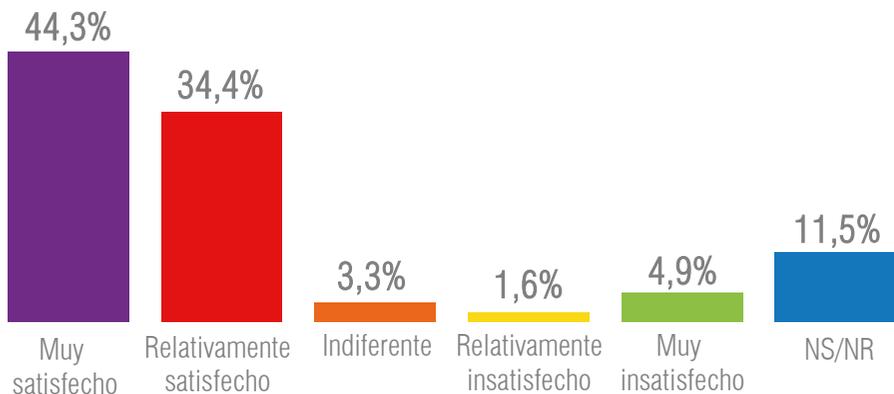
## Promoción y socialización de las prácticas trans-disciplinar de los equipos de CP



BASE:61

En cuanto a las acciones que promuevan la **PRÁCTICA TRANSDISCIPLINAR** se alcanzó un **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de 4.5, calificación en la que el 60.7% consideran estar muy o relativamente satisfechos con las acciones que adelanta la asociación. Este factor es uno de los cuatro de menor valoración y donde se presentan oportunidad de fortalecimiento.

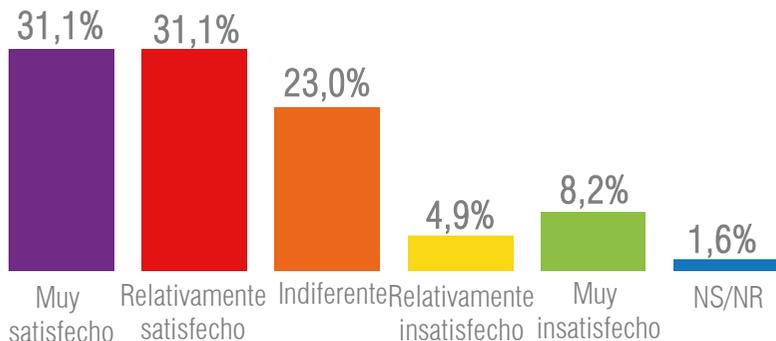
## Educación que ofrece y/o promueve ASOCUPAC



BASE:61

En cuanto a la **EDUCACIÓN** que ofrece/promueve la asociación esta fue calificada con un **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de 4.5 y donde el 78.7% reportan estar muy o relativamente satisfechos con la oferta.

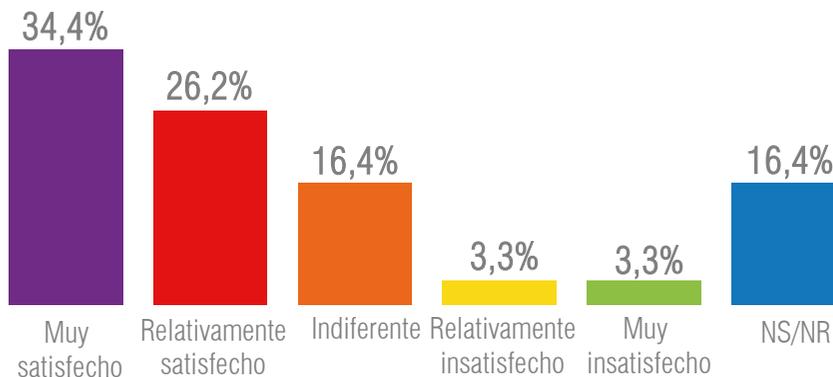
## Acciones de socialización y sensibilización comunitaria frente a la gestión y programas de CP



El 62.2% reportan estar muy o relativamente satisfechos con las acciones del componente de **SOCIALIZACIÓN** y **SENSIBILIZACIÓN COMUNITARIA** y es evaluado con un **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de 3.9, siendo uno de los cuatro factores de menor valoración y donde se presentan oportunidad de fortalecimiento.

BASE:61

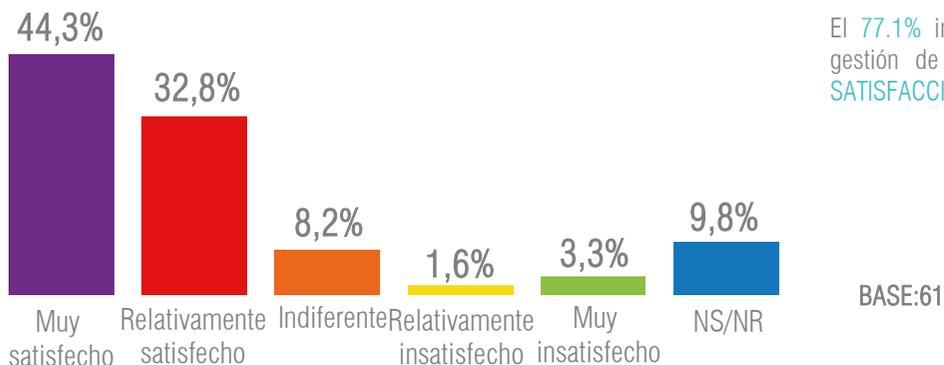
## Programas académicos (Especializaciones, maestrías, doctorados)



En lo relacionado a la **PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE ALIANZAS DE PROGRAMAS ACADÉMICOS** el 60.6% evalúan reportar estar muy o relativamente satisfechos con la oferta y se obtiene un **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de 4.3.

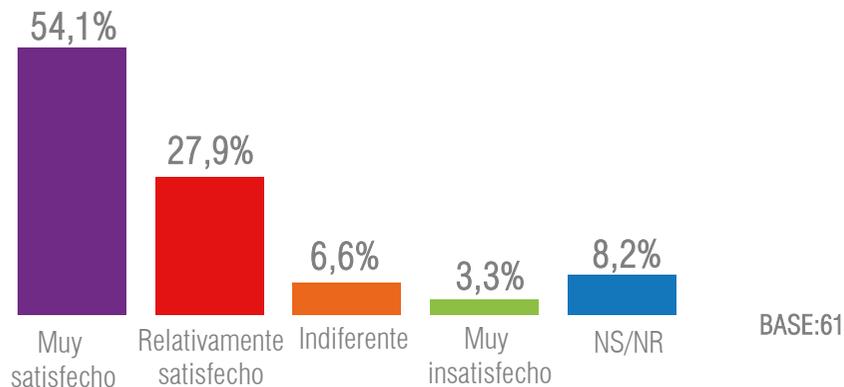
BASE:61

## Actividades educativas (Diplomados, talleres, cursos, rotaciones)



El 77.1% indican estar muy o relativamente satisfechos con la gestión de **ACTIVIDADES EDUCATIVAS** y evalúa el **NIVEL DE SATISFACCIÓN** en 4.4.

## Información que brinda ASOCUPAC

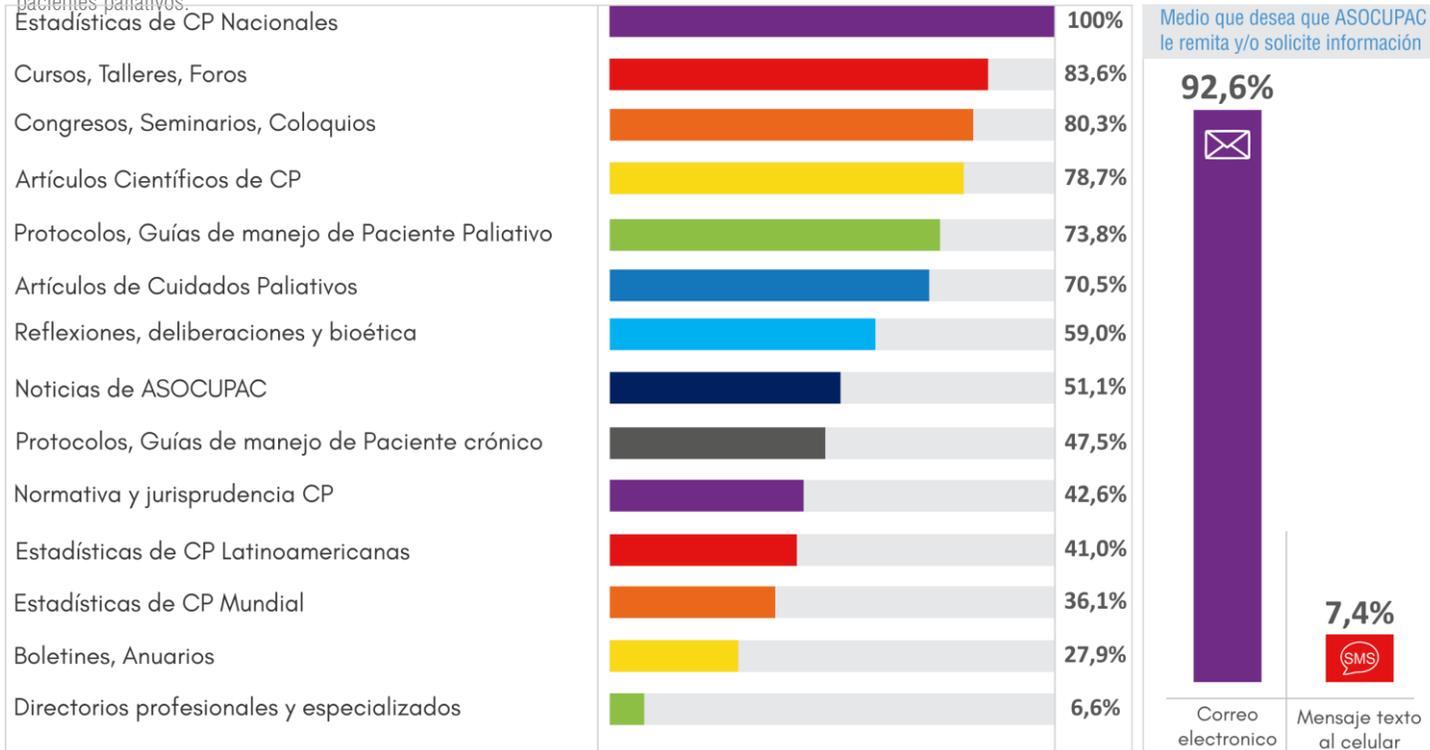


El **NIVEL DE SATISFACCIÓN** alcanzado en este factor es de 4.5, donde la **INFORMACIÓN** ofrecida por **ASOCUPAC** es evaluada como muy o relativamente satisfactoria por el 82,0% de los evaluadores.

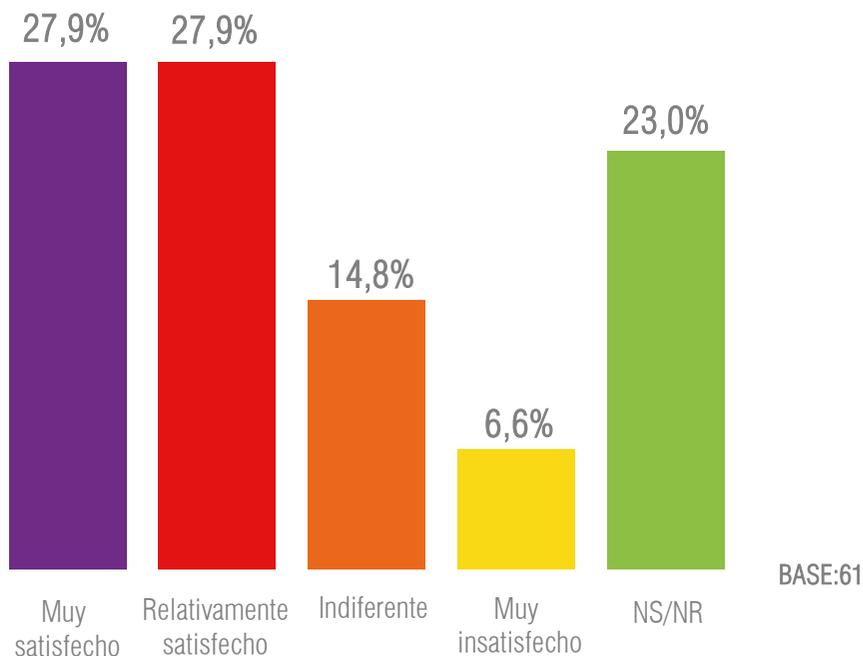
El medio predilecto de contacto con los asociados es el correo electrónico. Al explorar sobre el tipo de información que les interesa recibir y establecer la proporción de asociados que privilegian esta, se estableció en un primer bloque de información las estadísticas actualizadas de CP Nacionales y la educación continuada y actualizaciones para más del 80% de los asociados.

En un segundo grupo temático, las preferencias se encuentran alrededor de documentos de carácter técnico - científico explícito a CP.

En un tercer grupo se encuentra información diversa alrededor de reflexiones, deliberaciones, bioética y aspectos normativos relacionados con los CP y pacientes paliativos.



REPOSITORIOS Y ACTUALIDAD DOCUMENTAL que gestiona ASOCUPAC en su página web obtiene un 4.4 de NIVEL DE SATISFACCIÓN, pero es uno de los cuatro factores de menor satisfacción en el que solo el 55.8% reportan muy o relativamente satisfechos con la disponibilidad y actualidad documental.



# **Conclusiones y Recomendaciones**

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados permitieron establecer un **NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN de 4,5**, lo que permite evidenciar un claro reconocimiento de las acciones que viene adelantando la asociación en los 6 años de funcionamiento y de manera particular se establece que los factores mejor evaluados sobre los que los miembros identifican las **MAYORES FORTALEZAS** en la gestión de la asociación son:

- Información que brinda **ASOCUPAC** y se identificó de manera específica el tipo de información que privilegian los asociados.
- Educación que ofrece y/o promueve ASOCUPAC de manera general y siendo muy bien evaluadas las Actividades educativas (Diplomados, talleres, cursos, rotaciones) e identificándose como oportunidad mejorar las alianzas institucionales en lo relacionado con los programas académicos (especializaciones, maestrías, doctorados).
- La Articulación internacional en la práctica de CP, es identificada como una de las principales fortalezas de gestión de **ASOCUPAC** y la Representación gremial.
- Se establece que los asociados identifican acciones claras de **ASOCUPAC** en pro del Desarrollo de la Política Sanitaria sobre CP y el Avance en CP.

Los Factores que se identifican que deben **FORTALECERSE** corresponden a las asociadas con:

- Actividades científicas e investigativas,
- Desarrollo sectorial,
- Promoción, asesoramiento y socialización procesos institucionales
- Visibilización no solo de la asociación sino de todos los miembros integrantes de las diferentes regiones de Colombia.

Los factores que presentan oportunidades de **MEJORAMIENTO** son:

Gestión documental relacionada con la disponibilidad en la Web de documentos de actualidad, reglamentarios y jurisprudencia, promoción de la Prácticas trans disciplinar de los equipos de CP, socialización y sensibilización comunitaria de los CP, construcción, fortalecimiento y socialización de la red profesional.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados permitieron establecer un **NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN** de **4,5**, lo que permite evidenciar un claro reconocimiento de las acciones que viene adelantando la asociación en los 6 años de funcionamiento y de manera particular se establece que los factores mejor evaluados sobre los que los miembros identifican Establecer una articulación entre las necesidades académicas de los asociados, sus intereses profesionales y tanto la oferta como alianzas para la formación y actividades de capacitación de los GCP pertenecientes a ASOCUPAC, en todo caso orientadas al desarrollo de un modelo de habilitación ocupacional de los profesionales, personal asistencial y de apoyo al servicio de los Cuidados Paliativos.

Se recomienda con los resultados anteriores adelantar unas mesas de trabajo con participación de los asociados, que permita articular la estructuración de la planeación estratégica en la que se pueda de manera sostenible promover no solo la formación de los miembros, sino su permanencia, vinculación de nuevos miembros y por ende el crecimiento de la **ASOCIACIÓN**, potenciando las relaciones de valor en el trabajo con estos en pro de la consolidación de los **GCP** en el país, las relaciones con instituciones gubernamentales en los ejes de las actuaciones ocupacionales de los Equipos Paliativos.

Realizar divulgación con **TODOS LOS ASOCIADOS** de los resultados y desarrollar la evaluación anual que permita no solo monitorear sino establecer los niveles de desarrollo y consolidación gremial en tanto que son estos los actores que le dan vida y realidad como agentes de cambio al desarrollo de los programas paliativos en las regiones de su actuación ocupacional.



# ASOCUPAC 2019